



Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Banjar Tahun 2024

Euis Ratna Sari

Universitas Galuh

Asep Nurwanda

Universitas Galuh

Irfan Nursetiawan

Universitas Galuh

Alamat: Jl. R. E. Martadinata No. 150 Ciamis

Korespondensi penulis: wuisratbasaro@student.unigal.ac.id

Abstrak. This study is motivated by the suboptimal quality of population administration services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Banjar City. The purpose of this research is to describe and analyze the quality of administrative services in Banjar City. The method used is descriptive qualitative. The results show that in the tangible dimension, obstacles include limited facilities and infrastructure such as frequently damaged document printers, insufficient computers, narrow waiting areas, and lack of disability-friendly facilities. Efforts made include procuring new equipment, regular maintenance, and improving service space. In the reliability dimension, there are inconsistencies in procedures and information discrepancies among officers. Disdukcapil addresses these by providing staff training, improving the digital information system, and increasing public outreach. In the responsiveness dimension, the main issue is the lack of personnel during peak service periods. Solutions include staff additions, work pattern restructuring, and cross-functional training. The assurance dimension shows generally good service, though challenges remain in maintaining service speed. Disdukcapil strengthens internal supervision and implements digital queuing systems. In the empathy dimension, services are delivered with care, friendliness, and without discrimination. The public feels respected and personally assisted during the service process.

Keywords: Service Quality, Population Administration, Disdukcapil, Banjar City.

Abstract. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Banjar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Banjar. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *tangible*, hambatan berupa keterbatasan sarana dan prasarana seperti alat pencetak yang rusak, komputer terbatas, ruang tunggu sempit, serta belum adanya fasilitas disabilitas. Upaya yang dilakukan meliputi pengadaan alat baru, perawatan berkala, dan perbaikan ruang pelayanan. Pada dimensi *reliability*, ditemukan ketidaksesuaian prosedur dan perbedaan informasi antarpetugas. Disdukcapil mengatasi dengan pelatihan, perbaikan sistem informasi, dan sosialisasi layanan. Pada dimensi *responsiveness*, hambatan terletak pada kekurangan petugas saat lonjakan permohonan. Upaya dilakukan melalui penambahan SDM, pengaturan kerja ulang, dan pelatihan lintas fungsi. Dimensi *assurance* menunjukkan pelayanan cukup baik, namun tetap ada tantangan dalam menjaga kecepatan layanan. Disdukcapil memperkuat pengawasan dan menerapkan antrian digital. Pada dimensi *empathy*, pelayanan telah menunjukkan kepedulian, keramahan, dan sikap tidak diskriminatif. Masyarakat merasa dihargai dan terbantu secara personal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Disdukcapil, Kota Banjar

LATAR BELAKANG

Penelitian dilatarbelakangi karena kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Banjar masih belum optimal. Dengan demikian maka tujuan penelitian ini adalah untuk “Mendiskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Banjar. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan hasil penelitian sebagai berikut.. Hambatan yang dihadapi yakni Hambatan yang dihadapi pada dimensi tangible yaitu keterbatasan sarana dan prasarana, seperti alat pencetak dokumen yang sering mengalami kerusakan, keterbatasan jumlah perangkat komputer, ruang tunggu yang sempit saat jam sibuk, serta belum tersedianya fasilitas ramah disabilitas seperti jalur kursi roda dan akses aman saat hujan. Untuk mengatasi hal tersebut, Disdukcapil Kota Banjar melakukan upaya dengan mengajukan pengadaan alat dan peralatan baru ke pemerintah daerah, melakukan perawatan berkala terhadap peralatan pelayanan, memperbaiki sistem jaringan dengan koordinasi instansi terkait, serta merancang ruang pelayanan yang lebih inklusif dan representatif. Selanjutnya, pada dimensi reliability, hambatan yang dihadapi adalah belum sepenuhnya konsistennya pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Daerah, seperti ketidaksesuaian prosedur, waktu pelayanan yang tidak seragam, serta masih adanya perbedaan informasi antara petugas satu dengan lainnya.

Disdukcapil berupaya mengatasi hambatan ini dengan meningkatkan pelatihan dan pemahaman regulasi kepada seluruh petugas, memperbaiki sistem informasi pelayanan yang memuat alur secara digital, serta memperluas sosialisasi prosedur layanan kepada masyarakat agar lebih memahami proses yang sesuai ketentuan. Pada dimensi responsiveness, hambatan yang ditemui yaitu jumlah petugas yang belum sebanding dengan volume pelayanan, terutama pada masa lonjakan pemohon seperti tahun ajaran baru atau pelaksanaan program nasional. Antrean panjang, beban kerja berlebih, dan waktu tunggu menjadi dampak yang dirasakan masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan ini adalah mengajukan penambahan SDM kepada pemerintah daerah, menyusun ulang pola kerja dan pembagian tugas antarpetugas, serta memberikan pelatihan lintas fungsi agar satu petugas mampu melayani lebih dari satu jenis layanan. Sementara itu, pada dimensi assurance, sebagian besar indikator telah berjalan baik seperti jaminan tepat waktu, jaminan biaya (gratis), dan jaminan legalitas pelayanan. Meski demikian, tantangan tetap ada dalam menjaga konsistensi kecepatan pelayanan di tengah keterbatasan sumber daya. Untuk mengatasi hal ini, Disdukcapil memperkuat pengawasan internal, menerapkan antrean digital yang lebih efisien, serta menempatkan petugas yang memiliki kompetensi teknis sesuai kebutuhan pelayanan. Terakhir, pada dimensi empathy, pelayanan telah dilaksanakan dengan baik oleh para petugas yang menunjukkan kepedulian, keramahan, dan sikap tidak diskriminatif kepada masyarakat dari berbagai latar belakang. Masyarakat merasa dihargai dan dibantu secara personal dalam proses pelayanan.

KAJIAN TEORITIS

Pendidikan, layanan kesehatan, penerbitan izin, pembangunan gedung dan jembatan, irigasi, serta penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP) dan akta kelahiran hanyalah beberapa dari sekian banyak cara pemerintah melayani masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus memenuhi kewajibannya untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Gagasan desentralisasi

berkaitan erat dengan peningkatan pelayanan publik. Desentralisasi, dengan tujuan mulia untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih baik, merupakan isu penting di Indonesia, terutama dalam hal penguatan pelayanan publik. Salah satu bidang yang dipertimbangkan dalam desentralisasi adalah otonomi daerah. Dengan latar belakang ini, Pemerintah Kota Bangalore dan aparaturnya memiliki kewajiban yang sama untuk mengelola pemerintahan mereka secara tepat dan menyeluruh guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. Devolusi kekuasaan dari Wali Kota Bangalore kepada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bangalore merupakan contoh layanan administratif yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bangalore. Kantor ini menyediakan, antara lain, sarana pendaftaran warga negara. Manajemen kependudukan didefinisikan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Manajemen Kependudukan sebagai serangkaian kegiatan yang terorganisir dan sistematis. Kegiatan-kegiatan ini meliputi pencatatan sipil, registrasi penduduk, dan manajemen informasi kependudukan, yang menyediakan dokumen dan data tentang kependudukan. Hasil dari proses-proses ini kemudian digunakan untuk mengembangkan layanan publik dan bidang-bidang lainnya. Penerbitan atau perubahan berbagai dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lainnya, dipengaruhi oleh peristiwa pelaporan wajib yang dikenal sebagai peristiwa kependudukan. Di antara kejadian-kejadian ini adalah migrasi, perubahan alamat, dan transisi dari status penduduk terbatas menjadi penduduk tetap. Salah satu fungsi layanan pencatatan pemerintah adalah pencatatan sipil, yang melibatkan pencatatan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan. Kelahiran, kematian, pembatalan perkawinan, perceraian, perkawinan, adopsi, perubahan nama, pengesahan anak, pembatalan status sipil, dan peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan lainnya didokumentasikan dalam pencatatan ini, yang merupakan catatan status sipil dan kependudukan seseorang. Catatan resmi telah memverifikasi kejadian-kejadian ini. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjar, sebuah organisasi di bawah Pemerintah Kota Banjar, bertanggung jawab untuk melaksanakan rencana strategis khusus terkait pelayanan publik dan pengendalian penduduk. Selain menjadi bagian penting dalam penyelesaian masalah kependudukan, rencana strategis ini akan menentukan apakah rencana pembangunan bermanfaat bagi seluruh rakyat Indonesia dan negara secara keseluruhan. Salah satu tolok ukur keberhasilan pembangunan dan tata kelola pemerintahan adalah ketersediaan data dan pengetahuan tentang kependudukan, sehingga mendorong pengelolaan kependudukan yang lebih baik dan peningkatan angka literasi merupakan tujuan penting. Pada tahun 2023, terdapat 207.510 jiwa yang tinggal di empat kecamatan di Kota Banjar, yang mencakup area seluas 13.197,23 hektar (data Kota Banjar 2024).

Tabel 1. Kinerja Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Banjar

No	Uraian	2019	2020	2021	2022	2023
1	Nilai IKM	n/a	n/a	82,70	85,250	85,609
2	Cakupan Penerbitan KTP	98,00	97,50	98,5	98,63	96,44
3	Penerapan KTP berbasis NIK	sudah	sudah	sudah	Sudah	Sudah
4	Cakupan Kepemilikan KIA	67,15	75,31	79	82,85	86,66
5	Cakupan penerbitan akta kelahiran	88,8	90,69	94,73	100	93,19

6	Cakupan kepemilikan akta kelahiran	49,47	51,58	52,98	54	55,71
7	Cakupan kepemilikan akta kelahiran 0-18 tahun	97,17	97,74	98,20	99,19	99,33
8	Cakupan kepemilikan akta kematian	76,56	82,60	87,35	100	100
9	Rasio pasangan nikah berakte	0,76	0,80	0,83	0,85	0,87

Sumber : Disdukcapil, 2024

Organisasi dan lembaga melewati fase-fase perkembangan yang berbeda; oleh karena itu, keberhasilan bergantung pada kapasitas untuk beradaptasi dengan cepat terhadap kondisi yang berubah akibat kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, dan lingkungan. Salah satu organisasi pemerintah nirlaba tersebut adalah Pemerintah Kota Bangalore, yang bertujuan untuk meningkatkan tata kelola perkotaan dengan menerapkan berbagai inisiatif, kebijakan, dan kegiatan komunitas berkualitas tinggi. Hal ini akan memungkinkan kota untuk tumbuh, berubah, dan beradaptasi seiring waktu. Salah satu metrik yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan otonomi daerah, pelayanan publik, telah memicu banyak diskusi sejak diperkenalkan. Otonomi daerah dapat dikatakan berhasil jika pelayanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah daerah berkualitas tinggi. Pasalnya, sebagai abdi negara dan rakyatnya, tugas utama dan esensial pemerintah adalah pelayanan. Paragraf empat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menjabarkan empat tanggung jawab utama pemerintah terhadap rakyat Indonesia: melindungi segenap bangsa dan wilayahnya, memajukan kehidupan rakyat pada umumnya, memajukan pendidikan nasional, dan membangun tatanan dunia yang berlandaskan kemerdekaan, kerukunan abadi, serta pemerataan kekayaan dan kekuasaan. Peraturan Menteri No. 17 Tahun 2017 memberikan klarifikasi lebih lanjut mengenai hal ini. Undang-Undang No. 17 Tahun 2017 mendefinisikan aturan yang luas untuk penyelenggaraan pelayanan publik, yang berkaitan dengan reformasi administrasi dan birokrasi. Gagasan pelayanan, yaitu memenuhi kebutuhan melalui upaya orang lain, selalu berlaku untuk berbagai bagian lembaga. Baik perusahaan sektor swasta maupun publik tunduk pada hal ini. Kumpulan data yang dapat diakses publik yang terus menyusut menimbulkan ancaman terbesar bagi kemampuan administrasi publik modern untuk melaksanakan ketentuan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, yang membahas pemerintahan daerah. Administrasi publik yang responsif, adil, seimbang, beretika, dan bijaksana (*excellent judgment*) adalah yang diinginkan masyarakat, bukan sekadar layanan publik yang lebih baik, efisien, dan memuaskan (Kasim, 2002; T. Yuningsih, 2018). Distribusi layanan publik merupakan salah satu area di mana otonomi daerah telah memengaruhi demokratisasi. Masyarakat umum telah tumbuh semakin cerdas dan mandiri dalam mengejar layanan yang mereka inginkan. Masyarakat harus diberdayakan oleh birokrasi pemerintah yang lebih fleksibel dan menawarkan berbagai layanan yang lebih seimbang jika suatu masyarakat ingin berkembang menuju masyarakat sipil. Pegawai pemerintah menghadapi meningkatnya harapan publik akan layanan publik yang efektif, efisien, dan memenuhi kepuasan mereka. Hal ini terkait dengan tuntutan, keinginan, dan harapan publik, yang menjadi lebih rumit dan dinamis. Pegawai negeri sipil semakin tidak puas dengan proses birokrasi yang terlalu rumit, memakan waktu, dan penuh dengan bahaya. Masyarakat menginginkan layanan mutakhir yang dapat dengan cepat mengetahui keinginan dan kebutuhan mereka, serta memenuhinya. Instansi penyedia layanan harus memperhatikan dan memenuhi tujuan ini. Jika instansi

pemerintah ingin meningkatkan persepsi publik, mereka harus mencermati layanan yang mereka tawarkan dan memastikan apakah layanan tersebut benar-benar memuaskan masyarakat yang seharusnya mereka bantu. Kinerja instansi secara keseluruhan dapat terganggu akibat kualitas layanan yang buruk, yang ditunjukkan dengan adanya kesenjangan. Peningkatan efisiensi dan kualitas layanan memerlukan perubahan kebijakan dan peraturan daerah, serta perubahan manajemen pemerintahan. Transisi dari sentralisasi ke desentralisasi merupakan salah satu pergeseran paradigma yang mendasari perubahan ini. Selain itu, setiap instansi pemerintah memerlukan rencana strateginya sendiri jika kita ingin mendorong akuntabilitas layanan dan menyegarkan kembali fungsi layanan pejabat pemerintah. Investigasi dan peningkatan yang berkelanjutan dan metodis terhadap setiap aspek kehidupan masyarakat merupakan inti dari pembangunan daerah. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah kecamatan untuk berinovasi dalam menanggapi tuntutan masyarakat dan berkolaborasi dengan organisasi dan lembaga terpercaya untuk melaksanakan pembangunan ini. Pejabat di pemerintahan selalu dibingkai sebagai pelayan publik, menurut pemerintah. Memberikan apa yang dibutuhkan masyarakat jelas merupakan prioritas utama mereka sebagai pelayan publik. Hal ini dijamin oleh Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009. Tata kelola pemerintahan yang baik dan tujuan penguatan kelembagaan negara dicontohkan oleh penyediaan layanan publik yang berkualitas tinggi. Dalam kerangka ini, seluruh pejabat pemerintah wajib secara konsisten berupaya meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, semua organisasi negara, badan hukum, badan independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang secara khusus menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik dianggap sebagai penyelenggara layanan publik menurut Pasal 1 Ayat 2 Bab 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2017. "Pedoman Umum Pelaksanaan" dituangkan dalam "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, PE/20/M.PAN/04/2006," yang bertujuan untuk menjamin bahwa pengguna layanan menerima layanan berkualitas tinggi. Untuk membantu seluruh penyelenggara pelayanan publik meningkatkan mutu layanannya, kami telah menyusun pedoman teknis ini. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan merupakan landasan tata kelola pemerintahan yang baik, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara atau badan hukum yang efisien berpotensi meningkatkan demokrasi dan hak asasi manusia, mendorong pertumbuhan ekonomi dan kerukunan sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan pelestarian lingkungan, merasionalisasi pemanfaatan sumber daya alam, dan meningkatkan kepercayaan kepada negara dan pemerintahannya. Inti dari penyediaan layanan berkualitas tinggi adalah memenuhi kebutuhan dan aspirasi pelanggan sekaligus memenuhi harapan mereka secara tepat. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan didasarkan pada perbandingan dengan pengalaman mereka sendiri, menurut Prasetyo dan Miftahul (2012). Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan fondasi kualitas layanan, menurut Zeithaml dkk. (2016). Layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan merupakan dua penentu utama kualitas layanan. Layanan yang baik dan memuaskan didefinisikan sebagai layanan yang memenuhi atau melampaui harapan. Tingkat layanan yang optimal adalah layanan yang memberikan pengalaman yang lebih dari memuaskan bagi pelanggan. Di sisi lain, kualitas layanan yang buruk terjadi ketika layanan yang diberikan tidak memadai. Oleh karena itu, kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan secara andal sangat penting bagi kualitas layanan.

Layanan kependudukan Kota Bangor belum optimal, menurut penelitian awal. Berikut ini beberapa indikasinya: buruknya pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Bangor Nomor 3 Tahun 2017 tentang kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu bertujuan untuk memahami dan menggambarkan fenomena sosial secara mendalam berdasarkan perspektif para informan. Pendekatan ini dipilih karena dianggap paling sesuai untuk menggali informasi secara mendalam mengenai situasi, kondisi, serta pandangan subjek penelitian dalam konteks yang alami dan sesuai dengan realitas sosial di lapangan. Dalam penelitian ini, informan dipilih secara purposif, yaitu mereka yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung terhadap isu atau permasalahan yang diteliti. Informan berperan sebagai sumber utama data yang akan memberikan informasi berdasarkan pengalaman, pengamatan, serta pandangan mereka.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi informasi secara fleksibel namun tetap fokus pada topik penelitian. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas, interaksi, serta kondisi lingkungan yang relevan dengan objek penelitian guna memperoleh data empiris yang akurat. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi, seperti dokumen resmi, laporan kegiatan, foto, atau arsip lain yang mendukung temuan penelitian.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Reduksi data merupakan proses seleksi, penyederhanaan, dan transformasi data mentah menjadi data yang relevan dengan fokus penelitian. Tahap ini membantu peneliti untuk memfokuskan perhatian pada hal-hal penting yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis, sehingga memudahkan dalam memahami pola dan hubungan antar kategori yang ditemukan. Tahap akhir adalah verifikasi, yaitu proses penarikan kesimpulan yang bersifat sementara, kemudian diuji kembali melalui triangulasi data agar menghasilkan kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Adapun indikator yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) yang terdiri dari 5 indikator sebagai berikut:

- 1) **Tangible (Berwujud/terlihat)** Yakni penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana-prasarana, peralatan, kedisiplinan pegawai/personil, kemudahan memperoleh atau melakukan komunikasi dan informasi
- 2) **Reliability (Kehandalan)** Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/keakuratan metode pelayanan, kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi
- 3) **Responsiveness (Daya Tanggap)** Ketanggapan pegawai terhadap berbagai masalah masyarakat dalam layanan publik, kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan dalam memproses berbagai layanan publik
- 4) **Assurance (Jaminan)** Keterbukaan prosedur pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
- 5) **Empathy (Empati)** Perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam berbagai layanan, keinginan pegawai untuk mengetahui (adanya perhatian) permasalahan dalam pemberian layanan

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63), yaitu:

1. Tangible (berwujud/terlihat)

Merupakan penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana-prasarana, peralatan, kedisiplinan pegawai/personil, kemudahan memperoleh atau melakukan komunikasi dan informasi. Didukung dengan 4 indikator yaitu Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan yang memadai. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan ketiga indikator tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan 9 orang informan dengan hasil sebagai berikut:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan Indikator pertama yang diajukan dalam dimensi Tangible (berwujud/terlihat) adalah penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan. Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa penampilan petugas memiliki pengaruh terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat. Upaya menjaga penampilan telah dilakukan oleh pihak instansi, dan hal tersebut mendapat apresiasi dari sebagian besar masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti untuk membuktikan dan memperjelas hasil wawancara tersebut, diperoleh pernyataan bahwa sebagian besar petugas sudah menjaga penampilan dengan berpakaian seragam, mengenakan identitas, serta menunjukkan sikap yang sopan selama memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, maka diketahui bahwa, bahwa pelaksanaan indikator penampilan petugas dalam melayani pelanggan telah dilaksanakan secara optimal oleh Disdukcapil Kota Banjar. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa dalam dimensi tangible, penampilan fisik seperti pakaian, atribut pegawai, serta kesan visual pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi awal pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan Indikator kedua yang diajukan dalam dimensi Tangible (berwujud/terlihat) adalah kenyamanan tempat melakukan

- pelayanan. Dari seluruh hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa kenyamanan tempat pelayanan di Disdukcapil Kota Banjar telah dipenuhi dengan baik dan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti untuk membuktikan dan memperjelas hasil wawancara tersebut, diperoleh pernyataan bahwa lokasi pelayanan sudah tertata rapi, tersedia kursi tunggu, alat pendingin ruangan, serta papan informasi. Lingkungan ruangan juga bersih dan nyaman. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, maka diketahui bahwa, bahwa pelaksanaan indikator kenyamanan tempat pelayanan telah dilakukan secara optimal oleh pihak Disdukcapil Kota Banjar dan berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pelayanan publik yang menyenangkan bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithaml (Hardiyansyah, 2018:63) dalam teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa dimensi tangible seperti kenyamanan fasilitas fisik memainkan peran penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- c. Kemudahan akses pelanggan dalam proses permohonan pelayanan Indikator ketiga yang diajukan dalam dimensi Tangible (berwujud/terlihat) adalah kemudahan akses pelanggan dalam proses permohonan pelayanan. Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa kemudahan akses pelanggan dalam proses permohonan pelayanan telah berjalan dengan baik dan mendapat respon positif dari berbagai pihak, baik dari internal organisasi maupun masyarakat Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti untuk membuktikan dan memperjelas hasil wawancara tersebut, diperoleh pernyataan bahwa proses pelayanan di Disdukcapil Kota Banjar telah menerapkan sistem antrian digital, papan informasi yang jelas, serta area layanan yang tertata rapi dan mudah diakses Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, maka diketahui bahwa, bahwa pelaksanaan indikator maka diketahui bahwa pelaksanaan indikator kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan telah berjalan secara optimal sehingga mendukung peningkatan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2015) yang menyatakan bahwa kemudahan akses merupakan bagian penting dalam dimensi tangible yang dapat meningkatkan persepsi kualitas pelayanan oleh pelanggan.
 - d. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan yang memadai Indikator keempat yang diajukan dalam dimensi Tangible (berwujud/terlihat) adalah ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan yang memadai. Dari seluruh hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa indikator ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan yang memadai belum berjalan optimal, baik dari segi jumlah, kondisi, maupun kelayakan fasilitas pendukung pelayanan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti untuk membuktikan dan memperjelas hasil wawancara tersebut, diperoleh pernyataan bahwa beberapa peralatan terlihat sudah usang, ruang pelayanan cukup padat saat jam sibuk, serta papan informasi dan jalur akses masih belum ramah untuk kelompok rentan Adapun hambatan yang dihadapi sebagaimana muncul dalam hasil wawancara itu rusaknya alat pencetak dokumen (informan 1), keterbatasan perangkat kerja dan gangguan jaringan (informan 2), kurangnya fasilitas disabilitas (informan 3), hingga alat yang harus digunakan secara bergantian (informan 4). Dari sisi masyarakat, hambatan berupa kerusakan alat, sempitnya ruang tunggu, gangguan sistem, dan akses fisik yang belum memadai juga turut dirasakan. rtolak dari hambatan tersebut pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar melakukan upaya untuk mengatasi hambatan terhadap indikator tersebut.

Adapun upaya yang dilakukannya antara lain dengan mengajukan anggaran pembaruan alat ke pemerintah daerah, melakukan perawatan rutin alat cetak, memperbaiki sistem jaringan dengan bantuan dinas terkait, serta mulai merancang desain ruang pelayanan yang lebih luas dan inklusif.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, maka diketahui bahwa, bahwa pelaksanaan indikator ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan masih perlu ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan publik yang ideal. Hal ini bertentangan dengan pendapat Dwiyanto (2016:142) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya bergantung pada kualitas sumber daya manusia, tetapi juga sangat ditentukan oleh tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang layak, memadai, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Reliability (Kehandalan)

Merupakan Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/keakuratan metode pelayanan, kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi. Didukung oleh 3 indikator yaitu kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas dan Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan Peraturan Daerah yang berlaku. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan keempat indikator tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan 9 orang informan dengan hasil sebagai berikut:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan Indikator pertama yang diajukan dalam dimensi Reliability (Kehandalan) atau kehandalan adalah kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2015) yang menyatakan bahwa kehandalan (reliability) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya, termasuk di dalamnya kecermatan dalam bekerja.
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas Indikator kedua yang diajukan dalam dimensi Reliability (Kehandalan) atau kehandalan adalah memiliki standar pelayanan yang jelas. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiansyah (2018:42) yang menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Standar yang jelas memungkinkan pelayanan berjalan konsisten, terukur, dan dapat dievaluasi secara objektif.
- c. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan Peraturan Daerah yang berlaku Indikator ketiga yang diajukan dalam dimensi Reliability (Kehandalan) atau kehandalan adalah kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan peraturan daerah yang berlaku.

Hal ini bertentangan dengan pendapat Dwiyanto (2018:155) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang sesuai aturan dan mampu memberikan kejelasan, kecepatan, serta kepastian kepada masyarakat. Tanpa konsistensi pelaksanaan sesuai aturan, kualitas pelayanan tidak akan optimal.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Ketanggapan pegawai terhadap berbagai masalah masyarakat dalam layanan publik, kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan dalam memproses berbagai layanan publik. Didukung oleh 3 indikator yaitu Merespon setiap

pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, dan kesiapan jumlah petugas/aparatur dalam memenuhi permintaan pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan ketiga indikator tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan 9 orang informan dengan hasil sebagai berikut:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Indikator pertama yang diajukan dalam dimensi *resposiveness* (daya tanggap) adalah merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Wirtz (2011:30) yang menyatakan bahwa daya tanggap berkaitan erat dengan kesediaan dan kemampuan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat, yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat Indikator kedua yang diajukan dalam dimensi *resposiveness* (daya tanggap) adalah petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Hal ini sejalan dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2013) dalam teori SERVQUAL, bahwa kecepatan dalam merespons kebutuhan pelanggan merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan kepuasan pelayanan publik.
- c. Kesiapan jumlah petugas/aparatur dalam memenuhi permintaan pelayanan indikator ketiga yang diajukan dalam dimensi *resposiveness* (daya tanggap) adalah kesiapan jumlah petugas/aparatur dalam memenuhi permintaan pelayanan.

Hal ini bertentangan dengan pendapat Suharto (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang responsif sangat dipengaruhi oleh kecukupan jumlah petugas yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara cepat, tepat, dan konsisten. Menurutnya, apabila beban kerja tidak diimbangi dengan jumlah petugas yang memadai, maka efektivitas pelayanan akan terganggu dan berdampak pada kepuasan masyarakat.

4. Assurance (Jaminan)

Keterbukaan prosedur pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Didukung oleh 3 indikator yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan keempat indikator tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan 9 orang informan dengan hasil sebagai berikut:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Indikator pertama yang diajukan dalam dimensi *assurance* (jaminan) adalah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Hidayat (2019), yang menyatakan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan publik merupakan bentuk profesionalisme dan tanggung jawab aparatur kepada masyarakat. Ketika pelayanan dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan, maka akan tercipta kepuasan dan loyalitas dari masyarakat terhadap lembaga pelayanan.
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan Indikator kedua yang diajukan dalam dimensi *assurance* (jaminan) adalah petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Pratama (2019) yang menyatakan bahwa

- transparansi biaya pelayanan merupakan bentuk jaminan pelayanan publik yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah.
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan Indikator ketiga yang diajukan dalam dimensi assurance (jaminan) adalah petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Widiastuti (2019) yang menyatakan bahwa jaminan legalitas dalam pelayanan publik menciptakan kepastian hukum dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan. Legalitas menjadi unsur penting dalam menjamin kualitas administrasi publik yang bertanggung jawab.

5. Empahy (Empati)

Perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam berbagai layanan, keinginan pegawai untuk mengetahui (adanya perhatian) permasalahan dalam pemberian layanan. Didukung oleh 3 indikator yaitu Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, dan Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan ketiga indikator tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan 9 orang informan dengan hasil sebagai berikut:

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan Indikator pertama yang diajukan dalam dimensi emphaty (empati) adalah mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Kurniasih (2019) yang menyatakan bahwa salah satu bentuk empati dalam pelayanan publik adalah kemampuan petugas untuk memahami dan memprioritaskan kebutuhan masyarakat, terutama dalam situasi mendesak atau memerlukan perhatian khusus. Pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan terbukti mampu membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kepuasan pelayanan.
- b. Petugas melayani dengan sikap sopan santun Indikator kedua yang diajukan dalam dimensi emphaty (empati) adalah petugas melayani dengan sikap sopan santun. Hal ini sejalan dengan pendapat Raharjo (2020) yang menyatakan bahwa empati dalam pelayanan publik tercermin dari sikap sopan santun dan komunikasi yang penuh penghargaan terhadap masyarakat, yang pada akhirnya berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pelayanan.
- c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-membedakan) Indikator ketiga yang diajukan dalam dimensi emphaty (empati) adalah petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti, maka diketahui bahwa, bahwa pelaksanaan indikator petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) telah berjalan secara optimal dan sesuai dengan asas pelayanan publik yang berkeadilan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sutopo (2019), yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus menjunjung prinsip kesetaraan, di mana seluruh pengguna layanan diperlakukan secara adil tanpa diskriminasi, karena hal tersebut merupakan salah satu bentuk penghormatan terhadap hak asasi warga negara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Banjar Tahun 2024 belum optimal, sesuai dengan dimensi *tangible* (berwujud/terlihat), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Hambatan yang dihadapi yakni Hambatan yang dihadapi pada dimensi *tangible* yaitu keterbatasan sarana dan prasarana, seperti alat pencetak dokumen yang sering mengalami kerusakan, keterbatasan jumlah perangkat komputer, ruang tunggu yang sempit saat jam sibuk, serta belum tersedianya fasilitas ramah disabilitas seperti jalur kursi roda dan akses aman saat hujan. Untuk mengatasi hal tersebut, Disdukcapil Kota Banjar melakukan upaya dengan mengajukan pengadaan alat dan peralatan baru ke pemerintah daerah, melakukan perawatan berkala terhadap peralatan pelayanan, memperbaiki sistem jaringan dengan koordinasi instansi terkait, serta merancang ruang pelayanan yang lebih inklusif dan representatif.

Selanjutnya, pada dimensi *reliability*, hambatan yang dihadapi adalah belum sepenuhnya konsistennya pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Daerah, seperti ketidaksesuaian prosedur, waktu pelayanan yang tidak seragam, serta masih adanya perbedaan informasi antara petugas satu dengan lainnya. Disdukcapil berupaya mengatasi hambatan ini dengan meningkatkan pelatihan dan pemahaman regulasi kepada seluruh petugas, memperbaiki sistem informasi pelayanan yang memuat alur secara digital, serta memperluas sosialisasi prosedur layanan kepada masyarakat agar lebih memahami proses yang sesuai ketentuan. Pada dimensi *responsiveness*, hambatan yang ditemui yaitu jumlah petugas yang belum sebanding dengan volume pelayanan, terutama pada masa lonjakan permohonan seperti tahun ajaran baru atau pelaksanaan program nasional. Antrean panjang, beban kerja berlebih, dan waktu tunggu menjadi dampak yang dirasakan masyarakat. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan ini adalah mengajukan penambahan SDM kepada pemerintah daerah, menyusun ulang pola kerja dan pembagian tugas antarpetugas, serta memberikan pelatihan lintas fungsi agar satu petugas mampu melayani lebih dari satu jenis layanan.

Sementara itu, pada dimensi *assurance*, sebagian besar indikator telah berjalan baik seperti jaminan tepat waktu, jaminan biaya (gratis), dan jaminan legalitas pelayanan. Meski demikian, tantangan tetap ada dalam menjaga konsistensi kecepatan pelayanan di tengah keterbatasan sumber daya. Untuk mengatasi hal ini, Disdukcapil memperkuat pengawasan internal, menerapkan antrean digital yang lebih efisien, serta menempatkan petugas yang memiliki kompetensi teknis sesuai kebutuhan pelayanan. Terakhir, pada dimensi *empathy*, pelayanan telah dilaksanakan dengan baik oleh para petugas yang menunjukkan kepedulian, keramahan, dan sikap tidak diskriminatif kepada masyarakat dari berbagai latar belakang. Masyarakat merasa dihargai dan dibantu secara personal dalam proses pelayanan.

DAFTAR REFERENSI

- A.S. Moenir, (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta.
- Anggraini, Rensi and Roeliana, Loesida and Budiyo, Budiyo (2017) Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

- kota Bengkulu. Undergraduated thesis, Universitas Bengkulu
- Dina Ismira Dewi, (2019) tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Jurnal.
- Djaja, (2017). Akta Kelahiran, Semarang DisdukCapil. Fandy Tjiptono. 2017.
- Hardiansyah, (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansah, (2011). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Inu Kencana Syafii, (2014). Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta Kasim, 2002: 6 dalam T. Yuningsih, 2018, Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Keban, Yermias T. (2018). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu. Gava Media, Yogyakarta.
- Keputusan Menteri PAN PE / 20 / M.PAN /04 /2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 2017 pelayanan umum
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2017
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2017, pelayanan publik.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- M.Setiawan, (2016), Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. thesis,
- Mahmoedin ,2010, Implementasi kebijakan publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Yogyakarta: Gava Media.
- Manajemen Pegawai Negri Sipil. Bandung : PT. Refika Aditama
- Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nora Sembadra Mahardhika, Endang Larasati, (2016) Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Skripsi
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2016. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2017
- Prasetyo dan Miftahul , (2012). Kualitas pelayanan PT Raja Grafindo Persada
- Regina Fitriani Rendo, PS, Annisa Purwaningsih (2019), tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang, Jurnal Il
- Simamora, Henry, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIEY Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet
- Sinambela Lijan Poltak, (2017). Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta, Bumi

- Aksara.
Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi
- Sukardi. (2015). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sedarmayanti , (2011) .Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokasi dan
- Supranto. Limakrisna, Nandan, (2011). Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Tasrif, (2019). Mahasiswa Program Studi Magister Administrsai Publik Pasca Sarjana penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Jurnal .
- Toha, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Indeks. Zain, 2010, Pengertian Pelayanan, Ghalia Ilmu Bandung
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah