

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR

Rita Rahmawati¹, Desi Fitriyana², Ginung Pratidina³, Gotfridus Goris Seran⁴
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda, Bogor, Jawa Barat,
Indonesia

rita.rahmawati@unida.ac.id, fitriyanadesi9@gmail.com, ginung.pratidina@unida.ac.id
ggseran@unida.ac.id

Korespondensi Author : Desi Fitriyana
Email : fitriyanadesi9@gmail.com

ABSTRAK

Efektivitas mengacu pada kemampuan tujuan yang direncanakan sebelumnya untuk dicapai, atau tercapainya tujuan sebagai hasil suatu proses kegiatan. Efektivitas pelayanan publik mengacu pada terwujudnya kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Kabupaten Bogor. Kualitas Pelayanan : Tangibility, Reliability, Responsiveness, assurance, empathy. Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Masyarakat masih menghadapi banyak permasalahan ketika ingin menghasilkan produk dari jasa pengelolaan kependudukan. Yang saya tidak tahu adalah apakah persyaratannya terpenuhi saat layanan diberikan. Metode penelitian deskriptif kualitatif: Melalui penelitian deskriptif kualitatif ini digambarkan keadaan yang ada tanpa mengubah unsur-unsur yang dipertimbangkan. Peneliti mendapatkan wawasan tentang efektivitas layanan kependudukanyang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, khusus nya dibidang pelayanan. Penulis juga mendapatkan pengalaman berharga tentang bagaimana melayani masyarakat dengan baik dari perbedaan sifat dan watak masyarakat yang berbeda-beda.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Efektivitas penting bagi setiap organisasi untuk mencapai tujuan. Kata "efektif" berasal dari kata "effect", yang berasal dari bahasa Inggris dan berarti "menyelesaikan

sesuatu dengan berhasil atau sukses." Efektivitas dapat berarti tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya atau tercapainya tujuan sebagai hasil dari proses kegiatan. Tidak mungkin untuk menyamakan "efektivitas" dengan "efisiensi" karena keduanya memiliki arti yang berbeda. Namun, "efisiensi" berkaitan erat dengan pencapaian tujuan, sedangkan "efektivitas" mengacu pada perbandingan antara biaya dan hasil.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan yang menguntungkan suatu kelompok atau unit dan bahkan dapat menyebabkan kepuasan, menurut Kotler (dalam Sinambela, 2010:4). Moenir (2002:6) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang tidak berwujud dan tidak dimiliki yang diberikan oleh suatu organisasi atau individu kepada orang yang menerimanya. Pada saat yang sama, Berdasarkan definisi di atas, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan atau proses yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan suatu masyarakat.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pejabat publik dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa di bidang pelayanan administrasi, yang ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan. Selain itu, salah satu tujuan yang ingin dicapai pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat adalah efisiensi, yang berarti mencapai tujuan sesuai rencana. Jelas bahwa efisiensi pelayanan publik mengacu pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry (dalam: Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai dalam lima dimensi yang meliputi bukti fisik (tangible thing), keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati.. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor telah menemukan bahwa banyak masyarakat yang tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan layanan pengelolaan kependudukan. Banyak komunitas masih belum melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Akta Kelahiran, Akta Nikah/Buku Nikah, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor tidak memiliki informasi yang memadai tentang persyaratan tersebut. Problem ini secara tidak langsung menghambat proses pembuatan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Nikah, dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Karena berdampak pada lamanya waktu pengisian dokumen, yang menjadi indikasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelamar. Selain itu, permasalahan lain terkait pengelolaan kependudukan. menunjukkan masih terdapat permasalahan yang belum terselesaikan yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan pengelolaan kependudukan. Misalnya, sistem pengarsipan kantor yang masih belum tertata rapi, dan berkas-berkas ruang pelayanan yang masih belum tertata rapi di lemari arsip. Oleh karena itu, proses pelayanan menjadi tertunda karena lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menemukan file tersebut.

Dengan jumlah penduduk 278.752.361 orang, Indonesia adalah negara ke-4 terbesar di dunia dan terbesar ke-3 di Asia. Ini menurut data yang dikompilasi Worldometer dari data terbaru PBB, Data menunjukkan bahwa jumlah penduduk Indonesia sebanyak 273.879.750 orang, naik sebanyak 2.529.861 orang dibandingkan tahun 2020. Jika dilihat dari laju pertumbuhan penduduk Masalah kependudukan Indonesia tidak akan Tidak pernah habis, dengan mempertimbangkan laju pertumbuhan populasi harian semakin meningkat, sehingga pemerintah harus selalu mendapatkan Memberikan kemudahan dan kesejahteraan bagi rakyat yang dipimpinya. Dilihat dari pesatnya perkembangan masyarakat, pemerintah Harus bisa menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Data demografis diperlukan. memburuknya kondisi sosial meningkat, sehingga tidak mengherankan bahwa ada permintaan untuk lebih banyak data penduduk

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang selanjutnya disebut Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan, dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh pihak yang berkepentingan

merupakan penegasan tempat tinggal dan status hukumnya. Diharapkan dengan infrastruktur sistem pengelolaan kependudukan, pemerintah mampu memenuhi kebutuhan pengelolaan masyarakat terkait karakteristik demografi baik di pusat maupun daerah. Pemerintah juga harus bisa memastikan data kependudukan aman dan terjamin tanpa gangguan.

SIAK bertujuan untuk membuat data dan informasi terkait hasil pendaftaran dukcapil yang akurat dan terkini mudah diakses oleh semua orang, baik dari pemerintah maupun masyarakat umum. Dengan adanya sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) ini dapat membantu pelayanan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan mudah. Adanya SIAK ini banyak membantu mempercepat proses pelayanan Dengan adanya SIAK ini membantu membantu dan meningkatkan keteitian terhadap dokumen-dokumen yang masuk pada pada loket Legalisir dan surat pindah datang

Sebenarnya untuk saat ini pemerintah kabupaten Bogor sudah mampu memberikan pelayanan yang baik melalui Sistem Informasi Akademik 3 Kependudukan (SIAK). Namun, terkait dengan update data kartu keluarga masih banyak ditemukannya permasalahan, seperti masih banyak masyarakat mengeluhkan terkait pengupdatean dan konsolidasi data. Banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwa update data yang dilakukan tidak berpengaruh apa-apa terhadap keperluan masyarakat pada lembaga lain. Kajian ini akan menguraikan diskusi tentang update data kartu keluarga secara efektif, dengan penekanan khusus pada masalah yang dihadapi dan cara terbaik untuk mengoptimalkan proses konsolidasi dan update data kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Teori yang digunakan dalam penelitian pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yaitu Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry (dalam Along, A. 2020.), kualitas pelayanan dapat dinilai

melalui lima dimensi meliputi bukti fisik (tangible) dan keandalan (reliability), daya tanggap, kepercayaan dan empati

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan di atas, maka penulis merumuskan rumusan masalah yaitu: "Bagaimana tingkat efektivitas pelayanan pengelolaan kependudukan dalam pelayanan kependudukan dan pendaftaran penduduk di DISDUKCAPIL Kabupaten Bogor?"

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif dan deskriptif ini menggambarkan keadaan nyata tanpa mengubah unsur-unsurnya. Penelitian deskriptif kualitatif saat ini menggunakan teknik pengumpulan data. Penelitian-penelitian ini seringkali menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan metode analisis yang menggunakan variabel-variabel untuk menentukan apakah temuan penelitian dapat digeneralisasikan dan memudahkan kajian suatu topik yang mendasarinya. Metode statistik untuk menguji hipotesis kualitatif harus disesuaikan dengan ukuran variabel atau data. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki teori dan perspektif yang luas sebelum melakukan wawancara langsung dengan responden, mengevaluasi pertanyaan penelitian, dan memberikan penjelasan. Penelitian dilakukan selama satu bulan pada bulan Juni di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rincian Pekerjaan

Selama internship berlangsung penulis melakukan beberapa pekerjaan yaitu di bagian loket legalisir dan pelayanan online melalui email. Adapun rincian pekerjaan yang dilakukan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor adalah sebagai berikut. **Legalisir** Menurut KBBI, "sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau hukum" adalah definisi dari kata "legalisir". Dalam kasus

ini, legalisir didefinisikan sebagai proses di mana lembar fotokopi dicap dengan stempel dan tanda tangan oleh pihak berwenang untuk digunakan sebagaimana mestinya

SURAT PINDAH DATANG DAN KELUAR

PINDAH DATANG Jika pindah datang dan melakukan pelayanan secara offline datang ke disdukcapil kabupaten bogor dengan melampirkan a). SKPWNI dari daerah asal jika sudah kadaluarsa bisa diperpanjang juga dengan cara pembatalan dahulu baru memproses kembali pindah datang b). Harap lampirkan kartu keluarga asal jika yang pindah datang masih anak dibawah umur harap lampirkan kartu keluarga tumpangnya c). Harap lampirkan berkas f-02 Berkas tidak akan diproses jika belum mendapati nomor antrian melalui website siloka jika ingin melakukan perpindahan pada saat itu juga maka menunggu nomor antrian habis dahulu baru kami mempermudah yang ingin pindah datang langsung kami proses **PINDAH KELUAR** Jika ingin pindah keluar dari kabupaten bogor lampirkan f1-03 itu formulir dari disdukcapil, kartu keluarga, serta kartu tanda penduduk karena itu sangat penting agar kami bisa memprosesnya. Sama seperti biasa berkas akan kami proses jika sudah mendapati nomor antrian dari website siloka

PINDAH DATANG SECARA ONLINE Jika dari arahan informasi untuk melakukan pelayanan secara online melalui email disdukcapil dan disana jga banyak sekali scan an agar mempermudah masyarakat prosesnya sama seperti surat pindah datang secara offline tetapi jika proses di siak megunakan email masyarakat tersebut agar berkas langsung terkirim ke email masyarakat tersebut dan ini juga terlihat mudah daripada jika kita datang langsung ke disdukcapil

Pengurusan surat pindah tempat tinggal biasanya membutuhkan surat pengantar dari RT dan RW tempat tinggal Anda sebelumnya. Setelah mendapatkan surat lamaran ini, Anda harus pergi ke jalan, jalan dan meminta sertifikat. Terakhir, Anda harus pergi ke Disdukcapil dengan membawa dokumen yang telah Anda isi sebelumnya. Salah satunya adalah pengawasan kepindahan seseorang ke tempat

tinggal tetap. Masyarakat yang hendak berpindah tempat tinggal harus memperoleh bukti pindah tempat tinggal. Keputusan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 pada 18 Oktober 2018 yang mengatur perpindahan dan perpindahan tempat tinggal. Maklum, Perpres ini menggantikan Perpres Nomor 25 Tahun 2008. Sesuai UU Nomor 24 Tahun 2013, warga harus memenuhi persyaratan administrasi untuk berpindah tempat tinggal.

Tidak ada biaya untuk mengurus surat pindah dan surat pindah datang. Meskipun demikian, masing-masing wilayah memiliki metode yang berbeda.

Dalam wawancara dengan pak suryadi selaku pegawai negeri sipil di disdukcapil kabupaten bogor bagian surat pindah dan datang surat perpindahan ini terbagi menjadi 2 yaitu surat pindah dan datang. Bentuk pelaksanaannya juga bisa secara offline dan online berikut penjelasannya **SECARA OFFLINE** Langsung datang ke disdukcapil kabupaten bogor dengan mendaftar antrian terlebih dahulu sebelum datang melalui website siloka dan suka dipersiapkan tata cara serta bentuk scan di bagian informasi. Juga dipermudah jika ada yang belum mengerti bisa ditanyakan bagian informasi dan bisa dengan chat si sapa (wa only) itu bisa untuk pengaduan serta menjawab segala pertanyaan. Lalu dipanggil nomor antriannya setelah mendapat nomor antriannya dengan menunjukkan bukti antriannya dan menunjukkan berkas perpindahan keluar seperti f1-03, kartu keluarga, serta ktp. Jika pindah datang yaitu bukti SKPWNI dari daerah asal, kartu keluarga jika ingin disatukan maka lampirkan buku nikah, jika ingin ganti pendidikan maka lampirkan ijazah pendidikan terakhir, jika ganti nama bisa lampirkan akta kelahiran. Jika ada kekurangan berkas diinformasikan dan langsung dilengkapi agar bisa langsung diproses, surat SKPWNI bisa bertahan untuk 1 tahun jika terlewat dari 1 tahun maka sudah kadaluarsa dan harus diperbaiki dan juga bisa diperpanjang surat tersebut.

Jika tidak mendapat nomor antrian bisa juga tetapi menunggu nomor antrian habis terlebih dahulu baru bisa diproses jika pindah antar dinas bisa difoto serta lampirkan materai dan berkas agar bisa melakukan permohonan pindah antar dinas

SECARA ONLINE Bisa dikirim lewat gmail yang sudah disediakan di bagian informasi dan pengumpulan berkasnya sama langsung bisa diproses lewat gmail tanpa nomor antrian dan ini bisa disebut lebih efisien tidak perlu mendatangi disdukcapil

Jika perpindahan antar desa antar kecamatan tidak perlu ke disdukcapil bisa langsung datang ke kecamatan saja sebelum memanggil nomor antrian pasti diberi informasi terlebih dahulu agar tidak terjadi miss komunikasi terkadang ada juga masyarakat yang salah mendaftar di siloka karena bentuk perpindahan kami ini pindah keuar dan datang.

Hasil wawancara dari ibu wiwied petugas penjaga loket cara mendaftar antrian ini lebih baik dibanding sebelumnya ambil antrian langsung tetapi masih ada saja masyarakat yang menanyakan berkas dan cara perpindahan kepada penjaga loket padahal sudah ada bagian informasi jadi mempersulit proses pelayanan surat pindah datang dan keluar

Wawancara dari pak elyas selalu penjaga loket cara antriannya bagus tetapi terkadang merasa kasihan terhadap ibu-ibu lansia yang tidak memiliki hp untuk mendaftar online suka kami dahulukan juga agar tidak menunggu terlalu lama dan tidak pakai nomor antrian. Terkadang juga ada yang emosi saat proses tanda tangan elektronik itu laa padahal sudah kami ajukan dan menyalahkan kami padahal itu dalam pengajuan pusat.

Wawancara ke masyarakat 1 terkadang merasa kesal karena daftar harus secara online membuatnya susah karena gptek dan proses pelayanannya lama sekali jika bertanya ke informasi selalu di alihkan

Wawancara ke masyarakat 2 ini sangat membingungkan sekali karena tidak ada arahan dan membawa seorang bayi dan ibunya menangis karena sudah dijawab oleh petugas tetapi masih tidak mengerti.

Efektivitas pelayanan surat pindah dan datang ini memiliki tingkat kerumitan yang sedang, terutama dalam hal pemenuhan persyaratan/berkas akibatnya banyak

surat pindah dan datang yang tertunda. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang ingin proses pindah. Oleh karena itu informasi yang ada harus jelas dan print tempelkan di setiap sudut agar masyarakat mengetahuinya dengan jelas. Selama magang di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil ini penulis memiliki peran dibagian bidang Administrasi terutama dalam hal proses kepengurusan surat pindah datang dan melakukan proses arsip. Penulis memiliki kesempatan berharga untuk terlibat dalam proses pelayanan surat pindah dan datang.

Bukti Fisik (Tangibles) Dalam memberikan suatu jasa, bukti fisik (materiil) adalah benda fisik yang disajikan oleh pemberi jasa dalam berbagai bentuk. Aspek fisik (tangible) dari layanan sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Data lapangan menunjukkan bahwa ujian fisik tidak secara konsisten meninggalkan kesan positif Hal ini disebabkan oleh sejumlah faktor, termasuk ruang yang masih sempit, jumlah kursi yang terbatas, dan budaya menunggu yang persisten, serta fakta bahwa sebagian besar karyawan terus menggunakan laptop mereka untuk menyelesaikan tugas mereka. Tugas Kepuasan pelanggan dapat menentukan kualitas layanan yang lebih baik. Pelayanan berkualitas tinggi dapat memuaskan keinginan, layanan berkualitas tinggi harus didukung oleh bukti fisik yang memadai untuk memenuhi permintaan pelanggan. Namun, masalah struktural dan fisik masih perlu diselesaikan. Jadi, untuk meningkatkan Standar pelayanan sipil diatur dalam KemenPAN No. 63 Tahun 2003, yang mencakup penyediaan struktur pendukung untuk menjamin kelancaran proses penyelenggaraan pelayanan publik. **Kehandalan (Reliability)** Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya, terutama dalam hal tepat waktu, memberikan pelayanan dengan cara yang sama dan tepat waktu, tanpa melakukan kesalahan setiap saat, adalah bagian dari keandalan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012), kemauan dan kemampuan pelanggan untuk menerima permintaan mereka dengan cepat dapat meningkatkan kualitas layanan. Hasil lapangan menunjukkan bahwa dokumen yang

diserahkan dapat diproses dengan cepat. Jika lemot, biasanya ada masalah dengan server., Sunyoto (2004:16) menyatakan bahwa kehandalan pribadi terletak pada dirinya memberikan pelayanan sangat penting. **Daya Tanggap (Responsiveness)** Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas DISDUKCAPIL memberikan layanan yang baik kepada masyarakat Kabupaten Bogor. Kondisi ini sesuai dengan keinginan dan harapan mereka, karena petugas membantu orang yang mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran dan siap membantu memberikan data diri yang dibutuhkan, memberi Anda rasa percaya diri saat menyelesaikan proses perekaman. Proses untuk mendaftar Untuk memastikan bahwa jenis pelayanan yang diberikan dilaksanakan dengan baik, transparansi adalah diskusi yang cermat, rinci, dan langsung tentang prosedur operasional dan mekanisme yang berlaku dalam suatu organisasi (Parasuraman, 2001: 55). **Jaminan (Assurance)** Ketepatan waktu dalam memberikan layanan yang dibutuhkan orang lain dan sikap sopan dan ramah yang ditunjukkan oleh pegawai kepada masyarakat menunjukkan kepastian mereka. Anda akan menerima pelayanan yang cukup baik jika Anda penuh perhatian. Gaspersz (1997) menyatakan bahwa kesopanan agen adalah elemen penting dalam memberikan pelayanan. Ini terutama berlaku saat memberikan layanan. Dengan cara yang sama, Morgan dan Murgatroyd (1994). mengusulkan standar pelayanan seperti kesantunan, yang berarti bersikap santun dan hormat terhadap orang lain, penuh kepedulian dan persahabatan. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa prinsip-prinsip etika harus menjadi prioritas utama saat memberikan layanan agar pelanggan merasa diperhatikan. Kementerian Urusan Sipil UU No. 63 Tahun 2003 memperjelas standar pelayanan publik dan membahas aspek kapasitas dan keamanan lingkungan layanan yang sesuai oleh penyedia layanan publik. Aspek jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. **Perhatian (empaty)** Dalam hal empati, kualitas layanan saja tidak cukup. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa pihak berwenang masih gagal berkomunikasi dengan baik dan kurang memberikan perhatian kepada masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat enggan menghubungi pihak berwenang. Situasi ini tentu mencerminkan jarak antara

kedua pihak dan perlu segera diperbaiki. Karena bisnis jasa apapun membutuhkan saling pengertian dan pengertian. Empati dalam pelayanan adalah perlunya lebih penuh perhatian, tepat dan memahami kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 2001). Tentunya untuk meningkatkan mutu pelayanan, kita perlu memperhatikan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan agar penerima pelayanan merasa penting. dapat menanggapi kegiatan pelayanan yang diberikan dengan sungguh-sungguh sehingga penerima pelayanan merasa puas bahwa pemberi pelayanan memenuhi kesan terhadap pelayanan yang diminta; dapat mengungkapkan belas kasihan atas layanan yang diberikan dan memberikan rasa berkuasa kepada pengguna layanan atas layanan yang diberikan; mampu menunjukkan pengetahuan mendalam tentang berbagai layanan yang ditawarkan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil KKL yang penulis lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, dapat disimpulkan bahwa tata cara perpindahan antar dinas dan surat pindah ke daerah tersebut harus mengikuti prosedur dan mengisi dokumen perpindahan. demikian. Ketentuan perpindahan/relokasi akomodasi tertuang dalam Keputusan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 yang telah

disetujui Presiden Joko Widodo pada 18 Oktober 2018. Seperti diketahui, Perpres ini akan menggantikan Perpres Nomor 25 Tahun 2008. Perlu memenuhi persyaratan administratif yang diatur dalam Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013

SARAN

Selama menjalani Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, penulis secara langsung dapat memahami proses dan aktivitas yang dilakukan di Bagian Pindah Datang dan keluar Penulis tidak menemukan masalah besar selama periode Kuliah Kerja Lapangan (KKL), namun terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, di antaranya adalah sebagai berikut:

- a). Memperbanyak pegawai bagian informasi agar masyarakat tidak kehilangan arah saat ingin melakukan pelayanan
- b). Jika ada masyarakat yang bertanya mohon dijawab dengan sabar
- c). Meningkatkan kembali pelayanan dengan baik serta sesuai dengan prosedur- prosedur yang ada

REFERENSI

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99.
<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- ABDUROHMAN. (2011). *Kualitas pelayanan publik di kelurahan tegalbunder kecamatan purwakarta kota cilegon. Skripsi*, 1–140.

- Rusdia, U. (2019). Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(1), 104–113.
- Adya Barata Atep. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex MediaKoputido
- Anwar, M.Khoirul.2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah, SIMDA*". Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Dessler, Gary.2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:PT.Indeks Gramedia.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT.GramediaPustakaUtama.
- Hasibuan, Malayu.1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta:PT.Toko Gunung Agung.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi AKsara, Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Volume 16, Nomor 1, Juli 2020 : 118-123