

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA DUMAI

Intan Alifa Rias Sastyaviani¹, Hj. Euis Salbiah², DennyHernawan³

¹Universitas Djuanda Bogor, intanalifa0511@gmail.com

²Universitas Djuanda Bogor, euis.salbiah.adn@unida.ac.id

³Universitas Djuanda Bogor, denny.hernawan@unida.ac.id

ABSTRAK

Dalam hal ini pada dasarnya Disdukcapil merupakan penyedia layanan bagi masyarakat dalam penyelenggaraan baik dalam sektor Pembangunan, perekonomian, sosial, ketentraman, dan ketertiban umum. Maka dari itu sebagai warga negara yang menerima pelayanan harus merasa puas karena memang sudah menjadi hak yang dimiliki oleh setiap warga negara yang dimana dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kependudukan digital di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai dan untuk mengetahui apa saja kendala dan Upaya dalam kualitas pelayanan Kependudukan digital di Disdukcapil Kota Dumai. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Pararusman dan kawan-kawan (dalam Tjiptono 1996). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah incidental sampling Variable tersebut bersifat kualitatif sehingga untuk mengkuantifikannya peneliti menggunakan kuisioner yang kemudian dianalisis dengan perhitungan Weight Mean Score Populasi dalam penelitian ini 140 dan Sample penelitian ini adalah 58 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil sebesar 4,24 dengan kategori "Sangat Baik yang artinya hal tersebut bahwa dengan kemampuan instansi memberikan pelayanan sesuai dan tepat waktu, kesediaan dan kesiapan petugas untuk membantu dalam berbagai keluhan w/wajib kependudukan digital dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan cermat. Perilaku petugas pelayanan mampu memahami masalah bagi para wajib kependudukan digital

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Wajib Kependudukan Digital, Pegawai.

PENDAHULUAN

Pelayanan umum yang di berikan. Disdukcapil adalah Sistem Administrasi Kependudukan, yang dimana dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang

Perubahan atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, kependudukan adalah data data perseorangan dan/atau agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Kartu identitas penduduk di sebut Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi yang dimiliki setiap masyarakat sesuai dengan persyaratan yang berlaku sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006).

Berdasarkan informasi pelaksanaan: pembuatan e-KTP belum sesuai dengan harapan masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Dumai. Mengingat jumlah angka kependudukan Kota Dumai meningkat setiap harinya dan permintaan e-KTP juga mengalami peningkatan sehingga adanya keterlambatan dalam proses pelayanan,

Maka dari itu untuk meminimalisir kendala yang ada maka Disduk capil Kota Dumai mengimbau terhadap petugas di bagian pelayanan pembuatan KTP-el untuk menerapkan penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi masyarakat yang ingin membuat KTP. el. Adapun tujuan dari penggunaan aplikasi IKD ini tidak lain untuk memberikan kemudahan dan percepatan terhadap masyarakat dan memberikan solusi terhadap keterbatasan blangko yang ada di disdukcapil kota Dumai, Dengan beberapa persyaratan yang harus di penuhi terlebih dahulu, dalam pelayanan kependudukan digital khusus nya di Kota Dumai penerapan pelayanan yang menggunakan aplikasi hanya terdapat dalam. pelayanan pembuatan KTP dikarnakan keterbatasan blangko yang ada.

MATERI DAN METODE

Penelitian terdahulu

Penelitian yang di lakukan oleh Muhamad Adi Saputra dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PPMKP CIAWI BOGOR". Dari hasil

analisis, skor nilai variable pada setiap dimensi (kualitas pelayanan) secara keseluruhan termasuk dalam kategori "Baik" dengan skor rata-rata kualitas layanan berdasarkan persepsi pegawai sebesar 3,58 sedangkan berdasarkan persepsi peserta diklat sebesar 3,16. Perlu dicatat bahwa pada kelima dimensi kualitas pelayanan dari kelima dimensi kualitas pelayanan relative hampir sama berdasarkan nilai WMSnya. Selanjutnya agar kualitas pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor meningkat di masa mendatang perlu dilakukan upaya peningkatan kompetensi pegawai serta peningkatan infrastruktur pelatihan, serta upaya perbaikan lainnya.

Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Oktian Siregar dan Tuah Nur "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. Dari hasil analisis ini bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan warga. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Sukabumi sudah efektif, yang ditunjukkan dengan penilaian yang sangat tinggi yang diberikan oleh responden serta tercapainya indikator-indikator kualitas pelayanan yang baik. Ketentuan analisis menunjukkan bahwa dimensi dengan nilai tertinggi adalah kejelasan petugas pelayanan, sesertakan nilai terendah adalah efisiensi persyaratan pelayanan. Kepuasan warga kepada pelayanan kantor juga baik, yang ditunjukkan dengan tingginya penilaian yang diberikan oleh responden. Nilai tertinggi diperoleh pada kewajaran biaya/tarif pelayanan, sesertakan nilai terendah pada kecepatan pelayanan.

Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Budi Hartono dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Dari hasil penelitian ini Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam menjalankan pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan di kecamatan Johar Baru mengalami kemajuan sejak

diresmikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan pilot city untuk penyelenggaraan PTSP.

Kualitas pelayanan publik di PTSP kecamatan Johar baru sudah baik, namun demikian, waktu penyelesaian perizinan masih menjadi masalah. utama dalam penyelenggaraan PTSP. Pemerintah saat ini masih dihadapkan pada stigma negatif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. kepada masyarakat, yakni pelayanan yang lambat, kurang ramah, serta waktu dan biaya yang tidak pasti, menjadi alasan ketidakpercayaan. publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan sumber daya manusia yang sangat minim, PTSP Kantor Kecamatan Johar Baru mengakui kewalahan dalam menangani berbagai pelayanan perizinan yang dapat diurus semua dalam satu pintu. Banyak keluhan dari masyarakat tentang lambatnya pelayanan sering membuat oknum biro jasa berkeliaran di sekitar lingkungan PTSP

Teori Yang Relevan

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik"

(2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat).

Metode

Dalam melakukan penelitian ini ipeneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode ilmiah/scientifickarena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode kuantitatif penelitian berupa angkaangka dan analisis

menggunakan statistic. Ada pun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Dalam hal ini peneliti mencoba mengemukakan maupun menjelaskan apa yang ditemukan dilapangan dengan cara deskriptif. Menurut Sugiyono (2014:53) Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain.

Populasi dan Sampel

Tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan publik adalah inti utama dari setiap kajian dan upaya praktis penerapan manajemen pelayanan publik.

Dalam penelitian ini populasinya adalah pemohon KTP Digital di Kantor Disdukcapil Kota Dumai kurang lebih sebanyak 140 orang. Angka populasi 140 di dapat dari total jumlah pendaftar aplikasi IKD 3 bulan terakhir yaitu 422 kemudian di bagi 3 sesuai dengan bulan yang ada dan dapatlah angka populasi 140 orang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik sample incidental. Incidental sampling, apabila penentuan sampel didasarkan pada factor kebetulan yang dijumpai peneliti pada saat melakukan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan maka digunakan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara dengan sumber informasi terpilih yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data ini merupakan cara untuk mendapatkan data yang diperlukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan dua cara yaitu:

1. Studi keperustakaan

Teknik ini untuk memperoleh data sekuunder dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, mengutip, dan merangkum isi buku yang berhubungan dengan pembahasan penelitian. Disini peneliti mempelajari pustaka mengenai kualitas pelayanan

2. Studi lapangan

Yaitu mencari dan juga memperoleh data dari instansi yang peneliti teliti dengan cara:

- a. Observasi yaitu dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi, data itu dikumpulkan dan seiring dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil maupun sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas.
- b. Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus di teliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Adapun proses wawancara yang dilakukan terhadap kepala dinas Disdukcapil Kota Dumai
- c. Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Peneliti memberikan kuesioner kepada sampel, yang penerimanya adalah seluruh pengguna pelayanan Kependudukan Digital yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Dumai.

Tipe pertanyaan dalam angket yang penulis buat adalah tipe tertutup. Pertanyaan tertutup membantu responden menjawab dengan cepat karena jawabannya terdapat pada dalam angket.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah di baca, dipahami, dan diinterventasikan. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, kemudian penelitian melakukan analisis untuk menarik kesiimpulan. Dengan analisis data peneliti dapat memberikan jawaban dari masalah yang di bahas dalam penelitian. Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan perhitungan weught mean scroe (WMS) merupakan perhitungan yang digunakan untuk memperoleh gambaran bagaimana Kualitas Pelayanan Kependudukan Digital di Kantor Disdukcapil Kota Dumai. Adapun nilai/skor jawaban kriteria penafsiran responden disusun berdasarkan table sebagai berikut :

Table 1 kriteria penafsiran

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan yang didapat dari penyebaran kuisisioner mengenai kualitas pelayanan kependudukan digital yyanng penerapannya dapat dilihat dari urauan tiap table dimensi, sebagai berikut :

1. Tangible (Bukti Fisik)

Adapun hasil dari tanggakan dari indikator-indikator dalam efektivitas dan efisiensi bisa dilihat pada table sebagai berikut :

Table 2 Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
-----------	----------------------------	----------	-------------------------------

1	Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan	4,1 2	Baik
2	Kemudahan dalam proses pelayanan penggunaan aplikasi IKD	3,9 1	Baiik
3	Kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan	4,1 3	Baik
Nilai Rata-Rata		4,0 5	Baik

No	Skala	Kategori
1	1,00 – 1,80	Sangat TidakBaik
2	1,81 – 2,60	Tidak Baik
3	2,61 – 3,40	Cukup Baik
4	3,41 – 4,20	Baik
5	4,21 – 5,00	Sangat Baik

Sumber:HasilPenelitian,2023

Dengan demikian secara keseluruhan untuk dimensi tangible (Bukti Fisik) menunjukkan hasil yang “Baik” dilihat dari rata-rata nilai dari setiap item pernyataan/indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah 4,05 yang meliputi kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan pengguna aplikasi IKD serta kedisiplinan pegawai dalam pelayanan yang ada di Kantor

Disdukcapil Kota Dumai. Dan para Responden sudah puas terhadap pelayanan yang terkait pada indikator dalam dimensi bukti fisik (tangible) ini.

2. Reliability (Kehandalan)

Adapun hasil tanggapan dari indikator-indikator dalam otoritas dan tanggung jawab bisa dilihat dalam table sebagai berikut :

Table 3 Reliability (Kehandalan)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
1	Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan aplikasi IKD	4,18	Baik
2	Memiliki standar pelayanan yang jelas	4,06	Baik
3	Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan	4,39	Sangat Baik
4	Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan	4,43	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata		4,26	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Dengan demikian secara keseluruhan untuk dimensi *reliability* (Kehandalan) menunjukkan hasil yang “Sangat Baik” dilihat dari rata-rata nilai dari setiap item pernyataan/indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah 4,26 yang meliputi kecermatan pegawai dalam penggunaan layanan aplikasi IKD, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan serta keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Dumai.

3. Responsiveness (Ketanggap)

Adapun hasil tanggapan dari indikator-indikator dalam otoritas dan tanggung jawab bisa dilihat dalam table sebagai berikut :

Table 4 Responsiveness (Ketanggap)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
1	Merespon setiap pengguna layanan	4,36	Sangat Baik
2	Pelayanan dengan cepat dan tepat	4,24	Sangat Baik
3	Respon keluhan pengguna layanan	4,27	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata		4,29	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian secara keseluruhan untuk dimensi *responsiveness* (ketanggapan) menunjukan hasil yang "Sangat Baik" dilihat dari rata-rata nilai dari setiap item pernyataan/indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah 4,29 yang meliputi respon pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat serta kecepatan, ketepatan dalam proses pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Dumai.

4. Assurrance (Jaminan)

Adapun hasil tanggapan dari indikator-indikator dalam otoritas dan tanggung jawab bisa dilihat dalam table sebagai berikut :

Table 5 Assurance (Jaminan)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
1	Jaminan tepat waktu dalam pelayanan	4,18	Baik
2	Sikap sopan dari petugas administrasi	4,43	Sangat Baik
3	Kemampuan dan pengetahuan petugas	4,31	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata		4,30	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Dengan demikian secara keseluruhan untuok dimensi *Assurance* (Jaminan) menunjukan hasil yang “Sangat Baik” berdasarkan hasil dari survey lapangan di Kantor Disdukcapil Kota Dumai dilihat dari rata-rata nilai ddari setiap item pertanyaan atau indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah 4,30 yang meliputi memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan, sikap sopan yang dimiliki petugas administrasi, serta kemampuan dan pengetahuan petugas dalam proses pelayanan.

5. Emphaty (Empati)

Adapun hasil tanggapan dari indikator-indikator dalam otoritas dan tanggung jawab bisa dilihat dalam table sebagai berikut :

Table 6 Emphaty (Empati)

No	Item Pertanyaan	M	Kriteria Penilaian
1	Mendahulukan kepentingan pengguna layanan	4,31	Sangat Baik
2	Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun	4,36	Sangat Baik
3	Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan	4,29	Sangat Baik
Nilai Rata-Rata		4,32	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Secara keseluruhan untuk dimensi *emphaty* (empati) survey hasil yang "Sangat Baik" dengan berdasarkan hasil survei kepada responden di Kantor Dinas

Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai, dapat dilihat dari rata-rata nilai dari setiap pernyataan atau indikator yang ada pada dimensi tersebut adalah 4,32 yang meliputi mendahulukan kepentingan pengguna, melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, melayani serta menghargai setiap pengguna layanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Dumai.

Tabel 7 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Mean	Kriteria Penilaian
1	Bukti Fisik (Tangible)	4,05	Baik
2	Kehandalan (Reliability)	4,26	Sangat Baik
3	Ketanggapan (Responsiveness)	4,29	Sangat Baik
4	Jaminan (Assurance)	4,30	Sangat Baik
5	Empati (Emphaty)	4,32	Sangat Baik
Nilai Rata-rata		4,24	Sangat Baik

Sumber : penelitian 2023

Rekpitulasi Analisis Kualitas Pelayanan Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai secara keseluruhan sudah menunjukkan penilaian baik dengan perolehan hasil rata-rata 4,24. Dapat disimpulkan bahwa kinerja Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai sudah baik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan kinerja/pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Dumai sudah dilakukan dengan baik dengan perolehan nilai 4,24. Penilaian dimensi tertinggi terdapat pada dimensi *emphaty* (Empati) dengan nilai rata-rata 4,32. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan dalam empati pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sudah baik, yang artinya petugas sangat mengkoordinasi dalam pelaksanaan tugasnya serta bertanggung jawab atas hasil kerjanya sehingga mendapatkan hasil kerja yang optimal. Sedangkan untuk penilaian dimensi terendah terdapat pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) yang mempunyai nilai rata-rata 4,05.

REFERENSI

- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN LAJANGIRU KECAMATAN UJUNG
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Berry, Parasuraman dan Zeithaml, V.A. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research*. *Jurnal Marketing*, Vol 49. 41-50
- Hardiyansyah, Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4
- Harsono, B. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat*. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).
- Lewis, Carol W and Stuart C. Gilman, 2005, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: JosseyBass.

- McKevitt, Davit. 1998. *Managing Core Public Service*. Massachusetts: Blackwell Publishers Inc.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1)
- Nani, S. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo. *Penelitian Kolaboratif Dana BLU FE*, 1(1112).
- PANDANG KOTA MAKASSAR. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 3(4), 1088-1098.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA
- Roth, Gabriel Joseph, 1926, *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*. Washington DC: Oxford University Press.
- Saputra, M. A., Maksudi, B. I., & Hernawan, D. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Di Ppmkp Ciawi Bogor the Analysis of Service Quality At Ppmkp Ciawi Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(2), 65-78
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, R. O., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. *Jurnal Governansi*, 9(1), 61-70.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Afabeta