



Tatakelola Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerbitan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

INFO PENULIS	INFO ARTIKEL
Sukur Suleman Universitas Muhammadiyah Maluku Utara sukursuleman@gmail.com	ISSN: 2963-8933 Vol. 6, No. 1, April 2026 http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpp
Julfi Jamil Universitas Muhammadiyah Maluku Utara	

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi

Suleman, S., & Jamil, J. (2026). Tatakelola Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerbitan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan*, 6 (1), 449-454.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji kualitas pelayanan perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. Metode yang digunakan penelitian serta pendekatan penelitian ini yakni kualitatif dengan penjabaran deskriptif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran untuk memahami dan menjelaskan mengenai kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. Dimana data yang terkumpul merupakan hasil dari lapangan yang di peroleh melalui pengumpulan data primer seperti observasi, wawancara, studi pustaka, dan pengumpulan data skunder seperti data pendukung yang di peroleh dari arsip/dokumen yang sudah ada atau literatur tulisan yang sangat berkaitan judul penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum efektivitas Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan belum begitu maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari kapasitas sumber daya manusia aparatur pegawai di Dukcapil yang belum maksimal, sikap kedisiplinan para pegawai, penyediaan fasilitas sarana dan prasarana yang lebih memadai, serta rasa tanggung jawab dan profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang perlu ditingkatkan, selain itu rentang kendali antara masyarakat dan pusat pelayanan e-KTP yang begitu jauh.

Kata Kunci: Tatakelola, Kualitas Pelayanan, e-KTP, Disdukcapil

Abstract

The purpose of this study is to examine the quality of e-KTP (electronic identity card) recording services at the Department of Population and Civil Registration of South Halmahera Regency. The research method used is a qualitative approach with descriptive analysis, which aims to obtain an overview in order to understand and explain the quality of e-KTP services at the Department of Population and Civil Registration of South Halmahera Regency. The data collected are field data obtained through primary data collection methods such as observation, interviews, and literature study, as well as secondary data collection in the form of supporting data obtained from existing archives/documents or relevant written sources related to the research topic. The results of the study indicate that, in general, the effectiveness of e-KTP services at the Department of Population and Civil Registration of South Halmahera Regency has not been optimal. This can be seen from the limited capacity of human resources among the civil servants, the lack of discipline among employees, the need for more adequate facilities and infrastructure, and the need to improve responsibility and professionalism in providing better services to the community. In addition, the distance between the community and the e-KTP service centers is relatively far, which also affects service effectiveness.

Keywords: Governance, Service Quality, e-KTP, Population and Civil Registration Office.

A. Pendahuluan

Perkembangan dunia teknologi informasi dan komunikasi semakin mengalami kemajuan yang pesat dalam tatanan kehidupan manusia. Lajunya perkembangan tersebut memberikan manfaat dan kegunaan yang sangat penting bagi manusia, tidak terkecuali dalam suatu sistem pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan dalam berbagai sektor kehidupan termasuk dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Indrajit, 2006; Heeks, 2006). Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi itu terus memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitas kehidupan baik dalam bidang perkantoran, perindustrian, pertanian dan lain-lain. Salah satu teknologi yang dimaksud ialah alat perekaman KTP-elektronik. Seiring dengan itu tuntutan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat dalam suatu pemerintahan semakin mendesak guna memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2011).

Pelayanan yang berkualitas bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan oleh seseorang yang bekerja di sebuah instansi swasta ataupun perkantoran. Hal ini karena pelayanan yang baik membutuhkan kompetensi, profesionalisme, serta komitmen aparatur dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat (Sinambela, 2010). Pelayanan yang berkualitas hanya dapat dilakukan oleh aparatur yang profesional dan konsisten terhadap tugas serta tanggung jawabnya sebagai abdi negara. Oleh karena itu pengaruh perkembangan teknologi informasi harus direspons secara positif dalam konteks sistem pelayanan publik oleh instansi pemerintah terkait (Denhardt & Denhardt, 2007). Tidak hanya itu, wawasan, kecakapan serta kemampuan aparatur pelayanan publik harus benar-benar dimiliki sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dan tujuan pemerintah (Ratminto & Winarsih, 2014).

Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. Instansi ini bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat seperti perekaman KTP-el, pembuatan Kartu Keluarga, akta kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada warga negara sebagai bentuk implementasi dari kebijakan administrasi kependudukan (Kurniawan, 2016). Sebagai pelaksana teknis pemerintah daerah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang berkualitas.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin keberlangsungan organisasi tersebut. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai

pengguna layanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Oleh karena itu pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi apabila aparatur pelayanan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan indikator pelayanan yang baik seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan.

Kualitas pelayanan publik pada prinsipnya harus mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun dalam praktiknya masyarakat sering menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih kurang memuaskan dan belum berkualitas. Hal ini disebabkan karena penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada berbagai permasalahan seperti pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai (Dwiyanto, 2011). Kondisi tersebut dapat dilihat dari masih adanya pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik (Ombudsman Republik Indonesia, 2020).

Untuk menilai kualitas pelayanan publik diperlukan suatu pemahaman mengenai bagaimana lembaga pelayanan publik bekerja sehingga dapat menghasilkan output pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat (Tjiptono, 2012). Pelayanan pembuatan KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan.

Pembuatan KTP-el merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakat. KTP-el merupakan unsur penting dalam sistem administrasi kependudukan karena berfungsi sebagai identitas resmi penduduk yang diakui secara nasional (Kementerian Dalam Negeri, 2018). Dengan adanya KTP-el, pemerintah dapat melakukan pendataan penduduk secara lebih akurat dan terintegrasi dalam sistem administrasi kependudukan nasional.

Pelayanan publik KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan mengalami perubahan dengan adanya sistem perekaman KTP secara elektronik. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi informasi (Indrajit, 2006). Dengan adanya sistem tersebut pelayanan perekaman KTP-el menjadi lebih mudah dan cepat sehingga tingkat perekaman penduduk terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan juga tidak hanya terpusat di ibu kota kabupaten tetapi telah dilakukan hingga tingkat kecamatan dan desa guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, pelaksanaan pelayanan KTP-el masih menghadapi berbagai hambatan dan permasalahan. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah masalah sistem dan jaringan internet yang menghambat proses penginputan data penduduk (Kurniawan, 2016). Selain itu masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui prosedur pembuatan KTP-el serta pentingnya dokumen tersebut terutama masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Keterbatasan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang sempit serta sarana pendukung lainnya juga menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hambatan dalam pelayanan KTP-el di Kabupaten Halmahera Selatan juga dipengaruhi oleh faktor keterlambatan pengadaan peralatan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat serta keterbatasan pasokan listrik. Permasalahan tersebut pada dasarnya juga dialami oleh banyak daerah di Indonesia dalam pelaksanaan program KTP-el (Kementerian Dalam Negeri, 2018). Selain itu minimnya ketersediaan blanko KTP-el dari pemerintah pusat sering menyebabkan masyarakat hanya mendapatkan surat keterangan sementara sebagai pengganti KTP-el.

Kendala lain yang dihadapi dalam pelaksanaan perekaman KTP-el adalah keterbatasan jumlah alat perekaman yang tersedia sehingga masyarakat harus mengantri dalam waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Penggunaan alat secara bergantian juga sering menyebabkan kerusakan atau gangguan pada perangkat perekaman sehingga proses pelayanan menjadi terhambat. Selain itu keterbatasan jumlah sumber daya aparatur pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan juga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Sinambela, 2010).

Berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KTP-el masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Parasuraman et al., 1988).

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus (*case study*), penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan lisan gambaran dari perilaku yang diamati. Sumber dari penelitian ini yang dapat diidentifikasi berdasarkan fokus masalah yang diteliti, yaitu aktor yang terlibat langsung di lapangan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi yang terjadi, dimana informan Utama dan informan pendukung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui data primer dan data sekunder yaitu dengan melakukan; (1) Observasi (pengamatan), (2) Interview (Wawancara), (3) Dokumentasi. Peneliti pada penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif, dengan menggunakan analisis data model Milles dan Huberman yakni, (a) mengumpulkan data sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, (b) melakukan reduksi data yang diperoleh dari lapangan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, (c) selanjutnya adalah data display atau menyajikan data, dengan mengorganisasikan atau menyusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami, (d) yaitu melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sugiyono (2014:92)

C. Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan KTP-el Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan

Kualitas pelayanan KTP-el adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan pelayanan identitas penduduk, proses perekaman data penduduk, dan penerbitan KTP sesuai dengan harapan masyarakat pemohon KTP-el di Kabupaten Halmahera Selatan, sehingga tercapai kepuasan. Kualitas pelayanan sangat tergantung dari persepsi masyarakat pemohon KTP-el, karena masyarakat yang menikmati layanan, sehingga secara otomatis dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan masyarakat dalam memenuhi keinginannya. Masyarakat menilai pelaksanaan pelayanan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang diterima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan. Masyarakat mempresepsikan pelayanan dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan dari penyedia jasa.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan merupakan salah satu instansi pemerintah dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan KTP-el, maka pegawai perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subyek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat mampu dipenuhi. Kualitas pelayanan menjadi penting dalam setiap instansi pemerintahan seiring dengan berjalannya sistem dan kebijakan. Kualitas pelayanan pada sebuah instansi pemerintah adalah tolak ukur dalam memberikan kepuasan dengan hasil yang baik bagi masyarakat. Disadari bahwa kualitas pelayanan memang bukanlah sesuatu yang mudah dilakukan oleh aparatur atau dengan kata lain penyelenggara pelayanan. Hal ini dikarenakan penyelenggara pelayanan publik belum bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh instansi terkait.

Kualitas pelayanan publik haruslah berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif, efisien dan adil. Seperti halnya kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. Kualitas pelayanan KTP-el pada Disdukcapil Halmahera Selatan, bisa dibilang belum maksimal dan memuaskan bagi masyarakat yang sedang mengurus atau melakukan perekaman KTP. Berbagai hambatan dan permasalahan yang seperti peneliti paparkan sebelumnya di atas.

Kualitas pelayanan publik kaitannya dengan pelayanan KTP-el, sangat dinamis dan realistis dalam proses penyelenggaraannya. Yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat berubah-ubah dalam penilaiannya. Walau demikian, kualitas pelayanan pada KTP-el di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan, sedikit mengalami perubahan meski belum secara keseluruhan.

1. Bukti Fisik Pelayanan (Tangibles)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan dari aspek bukti fisik (*tangibles*) tergolong cukup memadai, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam sarana dan prasarana pelayanan. Fasilitas pelayanan seperti ruang pelayanan, perangkat komputer, alat perekaman KTP-el, serta sistem antrian telah tersedia untuk menunjang proses pelayanan kepada

masyarakat. Akan tetapi, berdasarkan temuan penelitian masih terdapat keterbatasan pada ruang tunggu serta fasilitas pendukung lainnya yang belum sepenuhnya memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimensi tangibles dalam kualitas pelayanan meliputi kondisi fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, serta penampilan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, ketersediaan sarana pelayanan yang memadai menjadi faktor penting dalam meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Keandalan Pelayanan (Reliability)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi keandalan (reliability) dalam pelayanan KTP-el menunjukkan bahwa aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan telah berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan standar operasional yang telah ditetapkan. Proses perekaman hingga pencetakan KTP-el dilakukan berdasarkan tahapan administrasi yang berlaku dalam sistem administrasi kependudukan. Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti keterlambatan pencetakan KTP-el yang disebabkan oleh keterbatasan blangko serta gangguan jaringan sistem kependudukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pegawai telah bekerja secara profesional, faktor teknis seringkali mempengaruhi kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Hardiansyah (2018), reliability dalam pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan untuk memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Daya Tanggap Aparatur (Responsiveness)

Dimensi daya tanggap (responsiveness) dalam pelayanan KTP-el menunjukkan bahwa pegawai pelayanan telah berusaha memberikan respons yang cukup cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Petugas pelayanan memberikan informasi mengenai prosedur pembuatan KTP-el, persyaratan administrasi, serta tahapan pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya upaya aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun demikian, beberapa masyarakat masih mengeluhkan lamanya waktu pelayanan pada saat terjadi peningkatan jumlah pemohon. Menurut Sinambela (2017), responsivitas merupakan kemampuan aparatur dalam mengenali kebutuhan masyarakat, memberikan pelayanan secara cepat, serta merespons setiap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan.

4. Jaminan Pelayanan (Assurance)

Dari aspek jaminan pelayanan (assurance), hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan telah memiliki kompetensi yang cukup dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan. Pegawai mampu menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kepastian mengenai proses perekaman dan pencetakan KTP-el. Selain itu, sikap ramah dan sopan dari aparatur pelayanan turut memberikan rasa aman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Menurut Kotler dan Keller (2016), assurance berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, serta sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya dari pengguna layanan.

5. Empati dalam Pelayanan (Empathy)

Dimensi empati (empathy) dalam pelayanan KTP-el menunjukkan bahwa aparatur pelayanan berupaya memberikan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Petugas pelayanan memberikan penjelasan secara jelas serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Sikap ramah dan kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, masih terdapat beberapa masyarakat yang merasa bahwa pelayanan belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan kelompok tertentu seperti masyarakat lanjut usia atau masyarakat yang berasal dari wilayah terpencil. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), empati merupakan kemampuan organisasi pelayanan untuk memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan serta memahami kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam.

6. Analisis Umum Kualitas Pelayanan KTP-el

Secara umum, kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan dapat dikategorikan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek seperti sarana prasarana pelayanan, kecepatan penyelesaian dokumen, serta optimalisasi sistem pelayanan administrasi kependudukan. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi penting karena pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama

keberhasilan kinerja birokrasi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Dwiyanto (2018), kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh profesionalisme aparatur, sistem pelayanan yang transparan, serta dukungan fasilitas yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan KTP-el perlu dilakukan melalui perbaikan manajemen pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi kependudukan.

D. Kesimpulan

Kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan secara umum tergolong cukup baik, terutama dari aspek kompetensi aparatur dan prosedur pelayanan yang telah mengikuti standar operasional yang berlaku. Aparatur pelayanan telah mampu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat serta menjalankan proses pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan bahwa pelayanan KTP-el telah berjalan cukup efektif, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, keterlambatan pencetakan KTP-el akibat keterbatasan blangko atau gangguan jaringan, serta meningkatnya jumlah masyarakat yang mengakses layanan dalam waktu tertentu.

Peningkatan kualitas pelayanan KTP-el masih perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui perbaikan fasilitas pelayanan, peningkatan profesionalisme aparatur, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi kependudukan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

E. Referensi

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Firm. New York: McGraw-Hill Education.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing e-Government*. London: Sage Publications.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kementerian Dalam Negeri. (2018). *Pedoman Pelaksanaan Administrasi Kependudukan*. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson.
- Kurniawan, A. (2016). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the*