

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Pelayanan Publik Di Kelurahan Kedung Baruk)

Joko Widodo

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Tariza Noviranti Muhaling

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Alamat : Jalan Semolowaru 45, Surabaya 60118

Korespondensi penulis: tariza513@gmail.com

Abstract. "Public service" is the provision of services by the government, private entities on behalf of the government, or private entities to the public, either funded or free of charge, to meet the needs or interests of the community. The Kedung Baruk Village Office is one of the networks responsible for various public services, where service quality is a crucial point in the administration of public services. The Kedung Baruk Village Office faces challenges in maintaining and improving the quality of services they provide. Therefore, this research aims to conduct an in-depth review of the quality of public services at the Kedung Baruk Village Office, focusing on population administration and civil registration services. In this study, the author uses a descriptive qualitative research method, with data collection techniques including documentation, interviews, and observation. The primary and secondary data obtained by the author come from observation, documentation, and interviews.

Keywords: Public Service, Service Quality, Population Administration & Civil Registration

Abstrak. Pelayanan publik “merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”. Kantor Kelurahan Kedung Baruk menjadi salah satu jaringan yang bertanggung jawab atas berbagai pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi point penting dari penyelenggaraan pelayanan publik. Kantor Kelurahan Kedung Baruk tidak luput dari tantangan dalam menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan mendalam terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kedung Baruk, dengan fokus pada pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian kali ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dokumentasi, wawancara, serta observasi. Serta data primer dan sekunder yang penulis dapatkan berasal dari observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan & Pencatatan Sipil

LATAR BELAKANG

Terciptanya pelayanan publik yang berkualitas merupakan fondasi dari tatanan sosial inklusif dan berkembang, di Indonesia pelayanan publik yang terdapat pada tingkat lokal khususnya di kelurahan, mempunyai implikasi yang sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat. (Rahmadana et al., 2020) dalam bukunya mendefinisikan pelayanan publik “merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.” (*Pelayanan Publik*, 2020). Dalam hal ini pemberian jasa dari pihak pemerintah merupakan sebuah implikasi penting dalam pemenuhan kebutuhan kepentingan masyarakat. Salah satu aspek dari pelayanan publik di tingkat kelurahan adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang secara langsung memengaruhi hak-hak dan identitas individu dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Surabaya sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia, memiliki sistem pemerintahan yang kompleks, dalam hal ini kantor kelurahan menjadi salah satu jaringan yang bertanggung jawab atas berbagai pelayanan publik. Salah satunya Kelurahan Kedung Baruk, yang bertanggung jawab atas berbagai pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, merupakan kegiatan pelayanan aktif yang setiap hari dilakukan. Administrasi kependudukan merupakan sebuah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pencatatan sipil yang dimana hasilnya untuk pelayanan publik (Yayat, 2017).

Sebagai pusat kegiatan administratif pada tingkat wilayah kelurahan, kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kedung Baruk menjadi hal genting dalam menentukan tingkat kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Namun, seperti halnya banyak institusi pelayanan publik di Indonesia, Kantor Kelurahan Kedung Baruk tidak luput dari tantangan dalam menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Beberapa faktor seperti keterbatasan sumber daya manusia serta kompleksitas prosedur administratif menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Tantangan yang dihadapi oleh Kelurahan Kedung Baruk ini berpengaruh pada penilaian masyarakat terkait kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan mendalam terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kedung Baruk, dengan fokus pada pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan memilih studi kasus di kelurahan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang tantangan, keberhasilan, dan potensi perbaikan dalam konteks pelayanan publik di tingkat lokal. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan strategi dan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kedung Baruk, serta memberikan wawasan yang berharga bagi peneliti, praktisi, dan pembuat kebijakan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal di Indonesia secara lebih luas.

KAJIAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Lukman (2008) dalam penelitian (Erlianti, 2019)menuturkan bahwa “Pelayanan ialah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Sedangkan

pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang menghasilkan keuntungan bagi masyarakat dalam pemenuhan hak sebagai warga negara. Pada penelitian (Suhartoyo, 2019) memaparkan definisi pelayanan publik ialah sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang memiliki setiap kegiatan yang memberikan keuntungan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya bukan sebuah produk fisik. Hal ini selaras dengan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik “adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” (Indonesia, 2009).

Pada UU No. 25 Tahun 2009 Bagian Kedua Asas Pasal 4, menguraikan bahwasannya ada beberapa asas penyelenggaraan pelayanan publik, yakni :

- | | |
|--|--|
| a. Kepentingan umum | h. Keterbukaan |
| b. Kepastian hukum | i. Akuntabilitas |
| c. Kesamaan hak | j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan |
| d. Keseimbangan hak dan kewajiban | k. Ketepatan waktu |
| e. Keprofesionalan | l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan |
| f. Partisipatif | |
| g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif | |

Sedangkan Ratmino & Winarsih (2010) pada penelitian Erlianti (2019) menuturkan bahwasannya pelayanan publik (pelayanan umum) ialah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh suatu Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan BUMN atau BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Erlianti, 2019). Pelayanan publik yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan harus menghasilkan keuntungan bagi masyarakat, keuntungan ini memberikan penilaian kepada masyarakat terkait kualitas dari sebuah pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan

Triguno (1997 : 76) pada buku Kualitas Pelayanan Publik (Nurdin, n.d., 2019) memaparkan kualitas sebagai sebuah standar yang harus dicapai oleh seorang, kelompok, lembaga, organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Pada dasarnya kualitas terkait dengan pelayanan yang terbaik, Triguno (1997 : 78) pelayanan terbaik yakni “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu” (Nurdin, n.d.,2019).

Dalam penilaian kualitas pelayanan tidak terlepas dari beberapa faktor pendukung agar terbilang pelayanan tersebut berkualitas. Zeithaml (1990) dalam (Widodo, 2019), memaparkan untuk mengukur kualitas sebuah pelayanan ialah melalui 5 dimensi, yakni : *Tangible*, *Reability*, *Responsivines*, *Assurance*, dan *Empaty*. Lebih lanjut Zeithaml menjabarkan masing-masing dari tersebut terdiri dari beberapa indikator berikut:

a. Dimensi *Tangible*

1. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan (dalam penelitian ini masyarakat).
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
4. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. Dimensi *Reability*

1. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
2. Memiliki Standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

c. Dimensi *Responsiviness*

1. Merespon setiap pelanggan.
2. Pelayanan dengan cepat dan tepat.
3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
4. Respon keluhan pelanggan.

d. Dimensi *Assurance*

1. Jaminan tepat waktu pelayanan.
2. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

e. Dimensi *Emphaty*

1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
2. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
3. Tidak diskriminasi.
4. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dalam kualitas pelayanan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian kali ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Bogdan dan Taylor (2007) dalam tulisan (Luthfiyah, n.d., 2020) mengemukakan bahwasannya ‘Metode kualitatif merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan sebuah data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari seseorang dan perilaku yang teramati. Penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi alamiah dan bersifat penemuan’. Dengan teknik

pengumpulan data yang digunakan ialah dokumentasi, wawancara, serta observasi. Serta data primer dan sekunder yang penulis dapatkan berasal dari observasi, dokumentasi, dan wawancara. Dalam penelitian kali ini penulis memproses data dengan melakukan identifikasi data, reduksi data, abstraksi data, interpretasi data, dan yang terakhir melakukan pemeriksaan abstraksi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik sebuah usaha untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan hak masyarakat sebagai warga negara yang disediakan oleh instansi pemerintah/lembaga publik guna pemenuhan hak dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan harus memenuhi harapan-harapan masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Akan tetapi definisi ini berfokus pada penerima layanan (masyarakat), bukan berarti penyedia jasa harus memenuhi semua keinginan masyarakat. Untuk menilai mutu pelayanan publik yang diberikan oleh instansi, tidak dapat dihindari bahwa penilaian kualitas pelayanan harus didasarkan pada kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana yang dipaparkan oleh Zeithaml (1990) dalam (Widodo, 2019), yakni kualitas pelayanan dapat dikaji melalui 5 dimensi : Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Empathy. Kelima dimensi tersebut peneliti jabarkan sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangibel*

Dimensi ini sebagai bukti kemampuan suatu instansi untuk menampilkan layanan terbaik bagi masyarakat. Dalam dimensi ini tersusun beberapa indikator yakni : Penampilan petugas, Kenyamanan tempat, Kemudahan pelayanan, Kedisiplinan pegawai, & Penggunaan alat bantu. Pada Kelurahan Kedung Baruk indikator dimensi ini sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi, tidak menutup adanya indikator yang berjalan sesuai dengan harapan yakni penggunaan alat bantu, Komputer merupakan alat bantu pelayanan yang terdapat di Kelurahan Kedung, melihat hasil observasi peneliti mendapatkan hasil alat bantu yang ada kurang memadai untuk membantu proses pelayanan setiap harinya dikarenakan jumlahnya yang tidak sesuai dengan jumlah pegawai serta ada alat bantu yang sudah kurang mendukung dikarenakan mengalami lemot parah.



Gambar 1. Kelurahan Kedung Baruk, Sumber : Peneliti

Indikator lainnya seperti ‘Penampilan petugas’ hasil observasi penulis, penampilan petugas sudah rapih dan nyaman di lihat bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Kedisiplinan pegawai juga termasuk dalam indikator dimensi ini, hasil lapangan menunjukkan bahwa pegawai Kelurahan Kedung Baruk sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, hal ini dibuktikan dengan pegawai yang masuk sesuai dengan jam operasional Kelurahan serta ketepatan waktu pegawai dalam memberikan hasil dari pelayanan kepada warga. Serta kenyamanan tempat pelayanan Kelurahan Kedung Baruk sudah baik dibuktikan dengan ruangan yang luas, bangku untuk menunggu proses pelayanan yang memadai, serta suhu ruangan yang nyaman bagi masyarakat.

b. Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* ini berupa kemampuan penyedia layanan dalam hal ini pegawai Kelurahan Kedung Baruk dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai konsumen. Kecermatan pegawai dalam melayani merupakan indikator dari dimensi ini, kondisi pada lapangan yang peneliti amati menunjukkan bahwa hampir setiap harinya terdapat permasalahan baru dalam pelayanan kependudukan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang memerlukan kecermatan pegawai dalam menyelesaikannya. Hasil yang diamati peneliti, kecermatan pegawai Kelurahan Kedung Baruk dalam melayani sudah baik contoh ketika proses pelayanan para pegawai Kelurahan Kedung Baruk selalu menanyakan permasalahan yang masyarakat hadapi terkait adminduk (admministrasi kependudukan) serta pencatatan sipil guna memperoleh jawaban pelayanan apa yang tepat bagi masyarakat tersebut.



Gambar 2. Pegawai Kelurahan Kedung Baruk memberikan pertanyaan untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat, Sumber : Peneliti

Kemudian indikator lainnya seperti ‘Memiliki Standar pelayanan yang jelas’ sudah diterapkan oleh Kelurahan Kedung Baruk yakni dengan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP Pelayanan Kelurahan.

c. Dimensi *Responsiviness*

Sikap cepat tanggap pegawai merupakan salah satu indikator dalam dimensi ini, cepat tanggap yang dimaksud ialah cepat dalam memberikan pelayanan serta tanggap dalam menjawab pertanyaan dan dapat memberikan jawaban bagi dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kedung Baruk merupakan wujud dedikasi Kelurahan terhadap perintah Wali Kota Surabaya yang mencanangkan pelayanan *adminduk* 1 hari jadi, hasil yang peneliti dapat ialah Kelurahan Kedung Baruk sudah berhasil memberikan pelayanan yang cepat. Pelayanan yang cepat ini dapat dibuktikan dengan arsipkan dokumen excel terkait jam proses pelayanan diberikan sampai dengan jam dokumen berhasil diberikan kepada masyarakat.

d. Dimensi *Assurencce*

Jaminan, dalam menentukan kualitas pelayanan jaminan atau asuransi merupakan salah satu indikator yang dibutuhkan. Jaminan (asuransi) yang dimaksud dalam hal ini ialah berupa kepastian biaya dan waktu pelayanan. Dalam hal ini Kelurahan Kedung Baruk tidak pernah menuntut biaya dalam semua proses pelayanan kepada masyarakat. Serta untuk waktu pelayanan, Kelurahan Kedung Baruk sudah menerapkan sesuai dengan yang Wali Kota Surabaya canangkan yakni “Pelayanan 1 hari jadi”.

e. Dimensi *Emphaty*

Dalam dimensi ini hasil yang diberikan ialah berupa perhatian yang tulus tanpa adanya diskriminasi. Indikator yang terlampir dalam dimensi ini yakni : Mendahulukan kepentingan masyarakat dalam hal penyelesaian permasalahan *adminduk* dan pencatatan sipil. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, dalam hal ini hasil yang peneliti amati para pegawai selalu sopan, santun, dan ramah kepada masyarakat hal ini terlihat dari para pegawai yang

selalu mengucapkan ‘Selamat Pagi’, ‘Ada yang bisa kami bantu?’ ‘mohon ditunggu, sedang kami proses’. Tidak diskriminasi, Melayani dan menghargai setiap pelanggan juga hasil yang diperoleh dari pengamatan peneliti.

Faktor Pendukung dan Hambatan

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kelurahan Kedung Baruk dalam memberikan pelayanan publik.

- **Faktor pendukung**

Berdasarkan pengamatan peneliti faktor pendukung yang terdapat pada Kelurahan Kedung Baruk yang mempengaruhi keberhasilan sebuah kualitas pelayanan publik, yakni faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yakni berupa hubungan yang baik antara para pegawai Kelurahan dan masyarakat guna membantu peningkatan kualitas pelayanan yang jauh lebih baik.

Sedangkan pada faktor internal terdapat pada adanya web “Klampid New Generation” yang membantu dan memudahkan proses pelayanan pengurusan dokumen penting masyarakat. Dalam hal ini terkadang masyarakat tidak perlu datang ke Kelurahan guna mendapatkan sebuah pelayanan, sudah cukup melalui web tersebut.

- **Faktor penghambat**

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, Kelurahan Kedung Baruk menghadapi beberapa permasalahan. Adapun permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan, yakni

- **Kesadaran Masyarakat**

Salah satu faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan proses pelayanan publik di Kelurahan Kedung Baruk ialah kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat ialah berupa kesadaran dalam hal mempersiapkan segala kebutuhan yang menjadi persyaratan untuk melakukan proses pelayanan di kantor Kelurahan, hubungan antar pegawai dengan masyarakat harus saling mendukung agar tercapai tujuan yang di harapkan, baik dari pihak masyarakat maupun dari pegawai Kelurahan.

- **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang dimiliki Kelurahan Kedung Baruk dalam membantu proses penyelenggaraan pelayanan adminduk merupakan salah satu hal yang berpengaruh untuk menentukan kualitas pelayanan. Dalam hal ini tidak sebandingnya jumlah komputer dengan jumlah pegawai yang ada. Hal ini mengakibatkan terhambatnya proses penyelenggaraan pelayanan pada Kelurahan Kedung Baruk.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian yang sudah dijabarkan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Publik terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kelurahan Kedung Baruk diukur dari 5 dimensi yakni: *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

- Dimensi *Tangibel* sesuai dengan hasil pengamatan yang diperoleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pada dimensi ini sudah menghasilkan kepuasan masyarakat pada pemberian pelayanan adminduk dan pencatatan sipil. Tetapi tidak dapat dipungkiri masih terdapat indikator yang belum berjalan dengan sesuai, yakni penggunaan alat bantu yang masih kurang dikarenakan jumlah alat bantu yaitu komputer tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada.
- Dimensi *Reliability* pada dimensi ini hasil yang peneliti peroleh ialah masyarakat yang sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, seperti kecermatan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang berhubungan dengan dokumen adminduk dan sipil, melayani masyarakat sebagai penerima layanan, dan kemampuan para pegawai dalam menggunakan alat bantu.
- Dimensi *Responiviness*, ketanggapan dan kecepatan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Kelurahan Kedung Baruk.
- Dimensi *Assurance* dalam dimensi ini masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terbukti dengan Kelurahan Kedung Baruk yang memproses pelayanan warga sesuai dengan perintah yang dicanangkan oleh Walikota Surabaya yakni “Pelayanan 1 hari jadi”.
- Dimensi *Emphaty* peneliti mendapatkan hasil sesuai dengan bukti dilapangan yakni sudah cukup memuaskan masyarakat dikarenakan pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat, pegawai juga melayani dengan ramah dan sopan, dan pegawai tidak membedakan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada Kelurahan Kedung Baruk ialah:

1. Kelurahan Kedung Baruk perlu memperbarui alat bantu seperti komputer dikarenakan sudah lumayan tua yang berdampak pada proses pelayanan Kelurahan Kedung Baruk.
2. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat supaya lebih paham mengenai apa yang harus dibawa dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

DAFTAR REFERENSI

- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *UU RI No. 25/2009*, 2003(1), 3.
- Luthfiah, F. (n.d.). (*Sistematika Penelitian Kualitatif*).
- Nurdin, I. (n.d.). *PUBLIK*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Happy, M., Sari, N., Bahri, S., Yayasan, P., & Menulis, K. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Suhartoyo. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. 2(1), 143–154.
- Widodo, R. P. (2019). *ISSN 2302-8432 Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang)*. 13(2), 75–82.
- Yayat, R. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu*. 2, 56–65.