

Pelayanan Pasca Covid-19 Menggunakan Sistem Antrian Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Fira Purnia Ningsih

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka,
Indonesia

email: firrapurnianingsih05@gmail.com

Abstract

Based on Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 37 of 2007 concerning Population Administration. Population Administration is a series of activities related to the organization and control of the issuance of documents and Population Data through Population Registration, Civil Registration, Management of Population Administration Information, and Utilization that is beneficial for public services and development in other sectors. This study uses a literature review and data analysis approach, which involves collecting, reading, recording, processing, and grouping similar extracted data in accordance with the objectives to be achieved, such as government reports, academic research, and publications related to population administration services. The literature search analysis will focus on the challenges faced in population administration services and concrete efforts made to improve the quality of population administration services. The goal of public services is to provide satisfaction and services that are in line with the wishes or services of the community in general. In order to achieve this target, the quality of services that meet the needs and desires of the community must be the target of the government. Improvements in public services and innovations in population administration can have positive implications for the government and the community. Effective, efficient, and transparent administrative services can help the government regain the trust and support of the community, while the community can benefit from easier access to public services.

Keywords: Public Services, Community Response, Online Queuing



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta Pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Hal tersebut

tentunya menjadikan kegiatan pengadministrasian kependudukan menjadi masalah yang paling *urgent*, yang harus dapat ditangani dengan baik oleh suatu instansi khusus, yang dapat memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri.

Dalam struktur organisasi pemerintah daerah, instansi yang membawahi permasalahan ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Pelayanan administrasi kependudukan khususnya terkait dengan pemberian akta kelahiran merupakan hak dasar warga negara yang sangat penting, dimana hak ini merupakan pengakuan, pemenuhan dan jaminan perlindungan negara terhadap seseorang. Hak atas akta kelahiran sesungguhnya yang menjadi dasar negara dalam memberikan dan menentukan hak-hak sipil lainnya, seperti hak keperdataan (waris, dan nafkah), akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan lain-lain.

Transformasi digital kini menjadi sebuah adaptasi yang terus dipercepat pelaksanaannya oleh pemerintah, tak terkecuali dalam sektor pelayanan publik. Tujuannya tentu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur kepada masyarakat, terlebih setelah masa pandemi *covid* ini. Salah satu transformasi pelayanan publik yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi saat ini adalah Pelayanan Antrian *Online*.

Suatu pelayanan publik seharusnya memperhatikan determinan-determinannya yang menurut Parasuraman Zeithami dan Berry, (1988) adalah keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). 5 determinan dalam pelayanan publik ini apabila semuanya terwujud oleh penyedia pelayanan akan menghasilkan pelayanan publik yang maksimal.

Salah satu tugas dan fungsi Aparatur dan Sipil Negara (ASN) adalah melaksanakan pelayanan publik. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kualitas yang prima, maka penyelenggaraan Pelayanan Publik melakukan pengukuran untuk perbaikan kualitas layanannya. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum

pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dan upaya peningkatan kualitas pelayanan umum terdapat beberapa permasalahan dalam Pelayanan Publik, kesederhanaan prosedur, kecepatan pelayanan umum, kelengkapan, serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan ternyata masih menimbulkan permasalahan. Hal ini dapat kemukakan berdasarkan hasil observasi di lapangan dalam kepengurusan akta kelahiran, hal utama yang sering dikeluhkan masyarakat adalah prosedur pelayanan yang berbelit-belit, terlalu banyak tahapan yang harus dilalui dan pada persyaratan rumit yang ditetapkan. Ditambah lagi dengan prosedur pelayanan yang ribet karena mengharuskan mendaftar lewat antrian *online*, membuat masyarakat menjadi malas untuk mengurus dokumennya. Masyarakat menganggap bahwa proses pembuatan akta kelahiran sulit dipenuhi, padahal jika dilihat proses pembuatan akta kelahiran tidaklah sulit. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penyelesaian dalam pelayanan publik, serta mengidentifikasi upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk memajukan pelayanan publik.

Metode

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui tantangan yang dihadapi administrasi kependudukan dan untuk mengetahui upaya peningkatan apa yang dapat dilakukan agar kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkat. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *studi literatur review* dan analisis data yaitu dengan mengumpulkan, membaca, mencatat, mengolah, dan mengelompokkan data-data hasil ekstrasi yang sejenis sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, seperti laporan pemerintah, penelitian akademik, dan publikasi terkait pelayanan administrasi kependudukan. Metode pengumpulan data penelitian ini melalui telusur beragam artikel yang diperoleh dari *Google Scholar* dengan waktu publikasi 5 tahun terakhir, juga beberapa sumber dari internet. Pencarian *literatur* akan berfokus pada analisis tantangan yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan upaya-upaya konkrit yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Meneliti pelayanan publik berarti mencari tahu bagaimana pelayanan publik itu terselenggara dengan baik dan sampai kepada masyarakat dengan memberikan kesan yang menyenangkan kepada penerima pelayanan atau masyarakat. Dengan kata lain mengetahui pelayanan publik apakah sudah terlaksana sesuai indikatornya atau belum adalah menjadi hal yang sangat penting. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal indikator yang menjadi

acuan atau tolak ukur benar-benar harus tercapai. Sehingga menganalisis atau mengkaji sebuah pelayanan publik hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat bahkan menemukan titik terang atas masalah yang masih ada dan belum kunjung teratasi.

Hardiyansyah (2011) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain. Menurut Moenir (2019:26) mengenai pelayanan publik yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Berbeda dengan pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan menurut Moenir (2002: 6) adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Tapi Menurut Poerwadarminto (1989: 573), pelayanan berasal dari kata layan atau melayani yang berarti menolong, menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Sama halnya dengan teori Kurniawan dalam Sinambela (2008 : 5) Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam uraian di atas, banyak beberapa yang berbeda pendapat mengenai Pelayanan Publik dalam berbagai pembahasan dan arti dalam sebuah pelayanan. Dan perlu dipahami bahwa masyarakat sebagai pengguna pelayanan memiliki peran sebagai pengawas layanan. Maka dari itu, bentuk dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang bisa dilakukan dan bertujuan pelayanan publik.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 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”. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Seiring dengan perkembangan zaman tuntutan peningkatan pelayanan dapat dilihat dari indikator pelayanan publik. Pelayanan Publik dikatakan berkualitas atau memuaskan dalam hal pelayanan maka sebagai alat ukur melihat kualitas pelayanannya tersebut dapat dilihat Berdasarkan pendapat Zeitham, et.al dalam Ratminto dan Winarsih (2006) Indikator kualitas pelayanan antara lain meliputi *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian), *Tangibel* (Berwujud) dari sebuah penyelenggara pelayanan kepada masyarakat yang menjadi penerima pelayanan.

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini sangat penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan selesai tepat waktu, Kesederhanaan prosedur pelayanan, Kemudahan persyaratan, Kejelasan biaya, Tanggung jawab petugas, dan Kedisiplinan petugas.

Dan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu konsumen / masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen / masyarakat. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dapat diukur melalui indikator : Pelayanan yang cepat dan tepat, Sikap pegawai yang tanggap terhadap keluhan masyarakat.

Dalam Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Dimensi Keyakinan (*Assurance*)

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan kemampuan dan pengetahuan pegawai untuk menimbulkan kepercayaan atau keyakinan kepada masyarakat. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*) dapat diukur melalui : Keterampilan dan kemampuan pegawai, Kecermatan pegawai, Kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat, Pengetahuan pegawai.

Dimensi ini juga merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Dimensi Perhatian (*Emphaty*)

Perhatian (*emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi pada masyarakat. Untuk mengukur dimensi ini, dapat diukur melalui : Keadilan dalam pelayanan, Keramahan dan kesopanan pegawai, Kemampuan pegawai untuk memberikan kesan yang baik.

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Dimensi Berwujud (*Tangibles*)

Dimensi berwujud (*tangibles*) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik, maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengetahui kualitas dimensi ini, maka dapat dilihat melalui : Sarana dan prasarana, Fasilitas ruang pelayanan. Pada penelitian ini, dimensi Tangible juga ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Melalui peningkatan pelayanan dan inovasi administrasi kependudukan ini maka akan memberikan implikasi yang positif bagi pemerintah dan masyarakat. Pemerintah kembali mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat jika pelayanan administrasi yang diberikan efektif, efisien, dan

transparan. Masyarakat akan merasakan manfaat langsung dari pelayanan administrasi yang berkualitas, seperti kemudahan dalam mendapatkan perizinan dan mudah untuk mengakses layanan publik.

Berdasarkan metode literature review yang dilakukan, penelitian ini mengidentifikasi bahwa implementasi sistem antrian online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pasca Covid-19 menghadapi beberapa tantangan signifikan. Literatur menunjukkan bahwa kompleksitas prosedur administrasi, persyaratan yang rumit, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan infrastruktur digital menjadi hambatan utama dalam pelayanan. Masyarakat seringkali mengeluhkan berbelit-belitnya proses pengurusan dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran, yang seharusnya dapat diakses sebagai hak dasar warga negara. Di sisi lain, transformasi digital melalui sistem antrian online justru dianggap sebagian masyarakat sebagai tambahan beban prosedural yang mempersulit akses layanan.

Namun, temuan literatur juga mengungkap berbagai upaya perbaikan yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Implementasi sistem antrian online, seperti yang dikembangkan di Mal Pelayanan Publik Samarinda (Junirianto, 2020), terbukti mampu mengurangi antrian fisik dan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. Kebijakan baru Disdukcapil (2020) tentang penyederhanaan prosedur dan persyaratan administrasi turut mempercepat proses layanan. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan teknis (Noor, 2019) dan penyediaan sarana-prasarana pendukung yang memadai (Handika, 2020) menjadi faktor kunci dalam menunjang keberhasilan sistem ini.

Analisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan Parasuraman dkk. (1988) menunjukkan bahwa sistem antrian online berkontribusi positif terhadap keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) layanan melalui jaminan keakuratan dan kecepatan respon. Namun, dimensi keyakinan (assurance) dan empati (empathy) masih memerlukan perhatian khusus mengingat berkurangnya interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat. Sementara dari dimensi bukti fisik (tangibles), ketersediaan infrastruktur digital menjadi penilaian penting meskipun kesenjangan digital masih menjadi kendala. Implikasi kebijakan yang direkomendasikan meliputi perlunya sosialisasi intensif, peningkatan infrastruktur digital, integrasi sistem layanan, dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan transformasi digital berjalan efektif dan inklusif

Kesimpulan

Meneliti layanan publik melibatkan pemahaman tentang bagaimana layanan tersebut diorganisir dan bagaimana layanan tersebut menjangkau masyarakat. Penting untuk mengevaluasi apakah pelayanan publik telah dilaksanakan sesuai dengan indikatornya dan mengidentifikasi masalah yang ada. Evaluasi ini harus mempertimbangkan indikator pelayanan publik, misi dan visi

organisasi, dan kepatuhan terhadap undang-undang yang relevan. Dan juga bertujuan pelayanan publik hakikatnya ialah untuk memuaskan masyarakat dalam kualitas pelayanan yang prima.

Pelayanan publik bukan hanya tentang melaksanakan tugas, tetapi juga tentang pencapaian indikator pelayanan. Indikator kualitas pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan mencakup penyediaan layanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu, kesederhanaan prosedur layanan, dan kejelasan biaya. Daya tanggap adalah tentang membantu konsumen dan menyelesaikan keluhan dengan cepat. Jaminan (*assurance*) melibatkan keterampilan dan kemampuan karyawan, menumbuhkan kepercayaan publik, dan pengetahuan karyawan. Empati (*empathy*) membutuhkan pemberian perhatian secara pribadi kepada masyarakat, sedangkan bukti langsung (*tangibles*) melibatkan penampilan fasilitas fisik dan peralatan.

Peningkatan pelayanan publik dan inovasi dalam administrasi kependudukan dapat berimplikasi positif bagi pemerintah dan masyarakat. Pelayanan administrasi yang efektif, efisien, dan transparan dapat membantu pemerintah mendapatkan kembali kepercayaan dan dukungan dari masyarakat, sementara masyarakat dapat memperoleh manfaat dari akses yang lebih mudah terhadap pelayanan publik.

Daftar Pustaka

Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: penerbit Pembaharuan

Depdagri-LAN. 2007. Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management). Jakarta : LAN.

Disdukcapil. (2020, Juny 30). Kebijakan Baru Pelayananan Administrasi Kependudukan.

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta : GAVA MEDIA

Junirianto,Eko. 2020. Pengembangan Aplikasi Antrian Online Mal Pelayanan Publik Samarinda. Samarinda. Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer. Vol 15. No.2

Maisyarah, Siti. 2019. Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Banjar. Jurnal FISIP UIK MAB Banjarmasin. Vol 4. No.2

Setiawan, Hari Harjanto. 2017. Akta Kelahiran Sebagai Hak Identitas Diri Kewarganegaraan Anak. Jakarta Timur. Jurnal Kementrian Sosial RI. Vol 3 No.01

Wati, H. M & Sukmana, H. (2022). Analysis of The Quality of Population Administration Services: Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 20(10), 1-7.

Rahmadana, Muhammad Fitri dan Mawati, Arin Tentrem dan Siagian, Nurhayati dan Perangin-angin, Mori Agustina dan Refelino, John dan Tojiri, Moch. Yusuf dan Siagian, Valentine dan Nugraha, Nur Arif dan Manullang, Sardjana Orba dan Silalahi, Marto dan Yendrianof, Devi dan Sari, Anggri Puspita dan Supriadi, Made Nopen dan Sari, Marlynda Happy Nurmawati dan Bahri, Samsyul (2020) *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, Medan.

Erlianti dilla (2019). Kualitas Pelayanan publik. *Jurnal administrasi publik dan bisnis*. Vol 1 No.01.

Farjela, I., Hakim, L., & Aditya, I. (2022). Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Karawang pada Masa Pandemi Covid-19: Tinjauan Kualitas Pelayanan Masyarakat.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Cendana, G.A. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Jurnal Publika*, 10/No.4/2022.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Ferdian, E. 2021. Analisis Kualitas pelayanan publik bagian kependudukan. *Jurnal Kinerja*, Vol. 18 Nomor 03 Tahun 2021.

Handika, B.N. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik “Studi Kasus pada kantor Samsat kabupaten kudus”. *Jurnal Tinjauan kebijakan dan manajemen Publik*. Vol 9 No.02 Tahun 2020.

Noor. i. R. J. (2019). Efektifitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *Ejournal ilmu pemerintahan*, 7(4),1655-1666.

Panjaitan, Erdipa, Dewi, Rosmala & Angelina, Nina. 2019. Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. *jurnal perspektif* 8(1), 32-38.