

## ANALISIS TINGKAT PELAYANAN E-KTP TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BAUBAU TAHUN 2021

Masdiana<sup>1</sup>, Aris Susanto<sup>2</sup>, Kationo Udin<sup>3</sup>, Yusuf<sup>4</sup>

Program Studi pendidikan Geografi, Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Pelita Nusantara Buton, Indonesia

e-mail [masdiana65@gmail.com](mailto:masdiana65@gmail.com) [susantoaris678@gmail.com](mailto:susantoaris678@gmail.com) [kaytanabadi@gmail.com](mailto:kaytanabadi@gmail.com)  
[yusufarfalazau@gmail.com](mailto:yusufarfalazau@gmail.com)

### Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan e-KTP dan mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Baubau yang mengurus e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan alat bantu analisis berupa peta, tabel, dan diagram.]

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau memiliki kinerja tinggi hampir disemua indikator pelayanan, fakta tersebut dapat dilihat pada tanggapan responden atas berbagai dimensi layanan yang sangat memuaskan. Tingkat kepuasan masyarakat atas layanan e-KTP mendapatkan tanggapan yang positif di hampir semua indikator layanan. Fakta tersebut didapatkan dari hasil-hasil wawancara mendalam kepada responden yang mana hampir semua responden merasa sangat puas atas layanan e-KTP yang diperoleh.

**Kata kunci : Tingkat Pelayanan; E-KTP; Tingkat Kepuasan Masyarakat**

### Abstract:

*This Research purpose to know e-KTP Service level and assess the level of community satisfaction against service in Population and Civil Registration Office of Baubau City.*

This Research used a qualitative descriptive method. population in this study is the entire community of baubau city who takes care of the e-KTP in Population and Civil Registration Office of Baubau City. The sample technique used is non probability sampling and accidental sampling. Data collection techniques in this study are documentation, observation, and interviews. Data analysis technique used descriptive analysis with analytical tools in the form of maps, tables and diagrams.

Research results show tha service Level e-KTP in Population and Civil Registration Office of Baubau City have high performance almost all service indicators, this fact can be seen in the responses of respondents on various service dimensions which are very satisfying. The level of community satisfaction with e-KTP services has received positive responses in almost all service indicators. This fact was obtained from the results of in-depth interviews with respondents in which almost all respondents were very satisfied with the e-KTP services they obtained.

Keywords: Service Level, e-KTP, Community Satisfaction Level.

## A. PENDAHULUAN

Salah satu cabang Ilmu Geografi yang khusus mempelajari tentang penduduk adalah Geografi Kependudukan. Geografi Kependudukan memiliki perbedaan dengan Ilmu Demografi, walaupun keduanya sama-sama mempelajari tentang penduduk, yang mana Ilmu Demografi mengkhususkan kajiannya pada karakteristik penduduk seperti komposisi, struktur, dan dinamika penduduk. Sementara Geografi Kependudukan lebih menekankan kajiannya tidak hanya terbatas pada karakteristik penduduk semata, namun juga mengkaji keterkaitannya dengan aspek wilayah atau hubungan timbal balik antara penduduk dengan lingkungan di mana penduduk tersebut melangsungkan kehidupannya (Yunus, 2016).

Perilaku manusia dipermukaan bumi tidak terjadi dengan sendirinya namun disebabkan oleh pengaruh yang berasal dari dirinya (*Internal Factors*) maupun pengaruh yang berasal dari luar dirinya (*External Factors*). Pengaruh yang berasal dari dalam dirinya adalah sifat-sifat yang melekat pada diri manusia yang bersangkutan baik sebagai individu ataupun anggota kelompok masyarakat, sedangkan pengaruh yang berasal dari luar diri manusia adalah lingkungan tempat tinggal, adat istiadat, lingkungan kerja, dan lingkungan masyarakat dimana individu tersebut berada. Baik faktor internal maupun faktor eksternal memiliki andil dalam menentukan perilaku manusia, oleh karena perilaku sebenarnya merupakan realisasi dari suatu presepsi yang dimiliki manusia maka sifat-sifat manusia juga menentukan variasi perilakunya (Yunus, 2016).

Penekanan manusia dalam analisis interaksi manusia dengan lingkungannya pada pendekatan ekologis yang diadopsi oleh ilmu geografi, memaknai manusia bukan hanya sebagai sosok biologis tetapi sebagai sosok yang berbudaya. Manusia, disamping sebagai sosok biologis juga dapat berfungsi sebagai sosok sosial, sosok ekonomi, sosok budaya, sosok politik, dan sosok religius dalam menyelenggarakan kehidupannya dan hal ini selalu tercermin pada perilaku tertentu (*behaviour*) dalam komunitasnya (Yunus, 2016). Sejalan dengan pendapat tersebut, penelitian ini mendasarkan kajiannya pada tema analisis interaksi manusia dan lingkungannya (*Man Environment Theme of Analysis*) yang mana, dalam kajiannya menekankan pada perilaku manusia sebagai sosok sosial dan budaya yang berperan sebagai petugas pemerintah dalam

memberikan layanan untuk mewujudkan pelayanan prima pada suatu instansi pemerintah dan perilaku manusia sebagai sosok sosial dan budaya sebagai penerima layanan yang mewakili kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah tertentu.

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat sehingga pelayanan umum banyak diminati dan dirasakan dengan baik oleh masyarakat. Tuntutan masyarakat akan peningkatan kinerja pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik semakin meningkat dan tidak terbandung, sehingga perlu disikapi secara positif oleh pemerintah dengan meresponnya secara aktif.

Salah satu contoh bentuk pelayanan yang paling sering kita temui adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan, diantaranya adalah pembuatan akta kelahiran dan kematian, pengakuan dan pengesahan untuk pembuatan akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah datang antar kabupaten/kota atau antar provinsi, serta pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Pelayanan publik merupakan titik strategis dalam pengembangan *good governance*. Menurut Dwiyanto(2005) pilihan strategis untuk mengembangkan *goodgovernance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan public erat kaitannya dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah. Salah satu dari tugas-tugas pemerintah yaitu pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP),dan dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak bagi setiap warga Negara Indonesia. Sebagaimana yang dikatakan Masrin (2013) Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk.]

Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat yang berbeda-beda. Hal ini terjadi karena pemerataan dan perkembangan pembangunan yang berbeda-beda disetiap daerah di seluruh Indonesia. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Baubau, terlihat adanya beberapa permasalahan dalam pemberian pelayanan e-KTP. Misalkan saja terjadinya antrian panjang masyarakat pada saat pengurusan e-KTP, kurangnya peralatan perekam dan keadaan sinyal internet yang kurang stabil, serta kemalasan masyarakat untuk melakukan perekaman KTP sesuai undangan.Berdasarkan pemaparan di atas, perlu

dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Baubau.

Berdasarkan uraian di atas peneliti ingin melakukan penelitian yang memfokuskan pada kajian tentang: “Analisis Tingkat Pelayanan E-KTP Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau”.

## B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei Hal ini menjadi sebuah penegasan dalam menentukan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Riduwan, 2009). penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang mengurus E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Observasi merupakan teknik pengamatan berdasarkan pengamatan langsung untuk meyakinkan kebenaran data. Dalam pengamatan ini, peneliti lebih dahulu telah menyiapkan perangkat berupa catatan *danchek list* untuk memperoleh data yang dianggap penting atau relevan. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Arikunto, 1996). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik analisis deskriptif, dimana data yang sudah diolah dengan menggunakan teknik pengolahan data manual dan sederhana baik data primer maupun data sekunder kemudian disajikan dalam bentuk data tabel, baik tabel tunggal maupun tabel silang untuk selanjutnya dianalisis berdasarkan kecenderungan persentase tertinggi dan terendah dengan lebih menekankan pada argumentasi ilmiah secara kualitatif.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Tingkat Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau

Tabel 1. Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau 2021

No.	PNS		Σ	%	Non PNS		Σ	%
	L	P			L	P		
1	8	14	22	28.57	21	34	55	71.43

*Sumber : Hasil Olah Data Sekunder Tahun 2021*

Tabel di atas menunjukkan bahwa pegawai magang lebih banyak dari segi jumlah dibandingkan dengan PNS di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau, yang mana persentase PNS hanya sebesar 28.57% dari keseluruhan pegawai. Hal ini berbanding terbalik dengan persentase jumlah pegawai magang yaitu 71.43% dari jumlah keseluruhan pegawai. Fakta tersebut bukanlah sesuatu yang baru dalam sistem birokrasi di Indonesia, sebab dalam upaya memberikan pelayanan prima terhadap jumlah permintaan layanan dari masyarakat yang begitu

tinggi perlu adanya tambahan tenaga magang untuk membantu bersama sama PNS dalam mewujudkan layanan prima tersebut.

**Tabel 2. Jumlah Petugas Layanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau 2021**

No.	PNS		$\Sigma$	%	Non PNS		$\Sigma$	%
	L	P			L	P		
1.	2	4	6	31.57	5	8	13	68.43

Berdasarkan data tabel 4.6 di atas, menunjukkan bahwa pegawai magang atau Non PNS lebih mendominasi dari segi jumlah dibanding PNS, yang mana ada sekitar 68.43% Non PNS dan hanya 31.57% PNS. Kondisi ini merupakan representatif dari distribusi pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau, hampir di semua bidang pekerjaan teknis pegawai Non PNS selalu yang terbanyak dari segi jumlah. Hal ini merupakan situasi yang lumrah dan biasa terjadi hampir di setiap perkantoran, dimana pegawai Non PNS sangat dibutuhkan untuk mengerjakan hal-hal yang sifatnya teknis sebagaimana yang terjadi pada bidang kerja pelayanan e-KTP.

**Tabel 3 Jumlah Responden Penerima Layanan e-KTP Yang Terwawancara di Dinas Dukpencapil Kota Baubau 2021**

No.	$\Sigma$ Penerima Lay. E- KTP	Responden		$\Sigma$	%	Tdk Terwawancara		$\Sigma$	%
		L	P			L	P		
		1.	110			17	23		

*Sumber : Hasil Olah Data Primer Tahun 2021*

Berdasarkan data tabel di atas, menunjukkan bahwa jumlah maksimal rata rata dalam sebulan individu masyarakat yang mengurus e-KTP adalah 110 individu dan jumlah minimum individu yang mengurus e-KTP adalah 50 individu. Dari 110 individu tersebut, ada 40 individu atau 36.36% yang berhasil penulis wawancarai dan dianggap sebagai responden dalam penelitian ini. Sementara sisanya ada 70 individu atau 63.64% yang tidak sempat peneliti wawancarai karena keterbatasan waktu, tenaga dan kesiapan untuk melakukannya.

Dalam pembahasan tingkat pelayanan e-KTP di Dinas Adm. Dukcapil Kota Baubau perlu terlebih dahulu diketahui dan di bahas parameter yang dianggap dapat menentukan tinggi rendahnya tingkat pelayanan dimaksud, hal ini menjadi dasar yang dapat digunakan sebagai standar penilaian terhadap suatu layanan publik tertentu diantaranya sebagai berikut.

layanan yang berwujud (*Tangible*) untuk dimensi sarana dan prasarana layanan mendapatkan tanggapan responden 100% dengan kategori sangat puas, hal ini menandakan bahwa sarana dan prasarana e-KTP yang disediakan untuk melayani masyarakat sudah cukup memadai atau memenuhi standar sarana dan prasarana layanan yang seharusnya. Sementara untuk dimensi penampilan pegawai dan kenyamanan tempat layanan masih dapat dimaksimalkan lagi oleh Dinas Kependudukan dan Pencapil, hal ini didasarkan pada tanggapan responden terhadap kedua dimensi tersebut yang mana persentase tanggapan responden atas

keduanya tidak mencapai 100%, masing-masing berkisar pada 87.50% dan 90.00% walaupun sisanya menyatakan puas atas kedua dimensi tersebut.

Aspek kehandalan (*Reliability*) dalam layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau tergolong baik terutama pada dimensi kemampuan pegawai/petugas layanan yang mana mendapatkan tanggapan responden secara maksimal yaitu 100%. Fakta ini sekaligus memberikan penegasan bahwa pegawai yang ditugaskan pada bidang layanan e-KTP memiliki kemampuan menguasai dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai bidang tugasnya. berdasarkan hasil observasi langsung, ditemukan fakta bahwa ada hal-hal lain yang menyebabkan kedua dimensi ini tidak maksimal dalam memperoleh tanggapan responden, yang diantaranya disebabkan oleh persoalan jaringan internet yang kurang stabil atau sering mengalami gangguan sehingga untuk memenuhi penyelesaian layanan yang tepat waktu terkadang menjadi molor atau tidak tepat waktu sebagaimana mestinya.

Ketanggapan (*Responsiveness*) yang dimiliki oleh pegawai/petugas layanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau pada dimensi layanan respon pegawai/petugas terhadap berbagai keluhan dari masyarakat mendapatkan tanggapan maksimal yaitu 100% atau semua responden merasa sangat puas atas respon pegawai/petugas dalam menerima dan menindaklanjuti keluhan mereka. Fakta tersebut sekaligus menegaskan bahwa kendala-kendala yang sering dialami masyarakat dalam pengurusan e-KTP dapat diselesaikan dengan baik oleh pegawai/petugas layanan.

Jaminan layanan (*Assurance*) menurut dimensi layanan tanggungjawab pegawai dalam memberikan layanan mendapatkan tanggapan maksimal dari responden yaitu 100%. Hal ini secara langsung menandakan bahwa pegawai/petugas layanan e-KTP dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggungjawab penuh atas pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan. Fakta ini sesuai dengan hasil observasi langsung pada jam-jam kerja, dimana pegawai/petugas yang melayani pengurusan e-KTP bertanggungjawab mulai dari awal menerima permintaan layanan sampai pada tahapan penerbitan e-KTP serta penyerahan kartu e-KTP kepada masyarakat pengguna layanan.

Layanan yang berempati pada dimensi layanan keadilan layanan dan perhatian penuh pegawai terhadap masyarakat pengguna layanan mendapatkan tanggapan maksimal dari responden yaitu 100% menyatakan sangat puas. Kondisi ini sesuai dengan hasil observasi langsung yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau Bidang layanan e-KTP didapatkan fakta bahwa pegawai/petugas layanan e-KTP memberikan layanan kepada masyarakat pengguna layanan secara merata tanpa memandang siapa individu yang dilayani.

## **2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan e-KTP di Dinas Adm. Dukcapil Kota Baubau**

Pembahasan terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau terdiri atas prosedur dan persyaratan pelayanan, kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai/petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai/petugas pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal serta kenyamanan lingkungan. Hal tersebut akan diuraikan secara berurutan dan terperinci sebagai berikut.

Prosedur dan pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau yang harus dipatuhi dan dipenuhi oleh penduduk yang akan mengurus e-KTP menunjukkan adanya kejelasan dan transparansi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. hal ini sekaligus menegaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau dalam memberikan layanan e- KTP sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan selalu mengutamakan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas terhadap layanan yang didapatkan dari aspek tanggung jawab pegawai/petugas layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau. Hal tersebut terlihat jelas bahwa pegawai/petugas layanan e-KTP benar-benar mengerjakan apa-apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai bagian dari kinerja tinggi dari aspek tanggung jawab pegawai/petugas, dimana kepuasan masyarakat menjadi acuan dalam memberikan layanan. Dengan demikian kepuasan masyarakat akan layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau dari aspek kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai/petugas layanan mendapatkan respon yang cukup baik.

Pegawai/petugas layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau dalam memberikan layanan kepada masyarakat tidak mengutamakan atau memprioritaskan orang/oknum tertentu, namun sebaliknya layanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara adil atau merata tanpa memandang siapa dia dan melalui sistem antrian.

Adanya ketidakmaksimalan pelayanan dari segi kesopanan dan keramahan pegawai/petugas layanan e-KTP. Kondisi ini disinyalir adanya kelelahan yang dialami oleh pegawai/petugas layanan akibat beban kerja yang berat. Bila dilihat dari waktu pelaksanaan wawancara tersebut yang dilakukan pada jam-jam akhir pelayanan, maka dapat dimaklumi bahwa pegawai/petugas yang bersangkutan kemungkinan sudah kecapean atas rutinitas yang dilakukan sejak pagi, hal inilah yang meberikan kesan kepada masyarakat bahwa adanya sikap malas-malasan dan agak cuek dari pegawai/petugas layanan. Kondisi ini dapat dianggap sebagai suatu kewajaran dan pada umumnya terjadi hampir pada semua bidang pekerjaan baik di instansi pemerintah maupun swasta.

Kepastian Biaya Pelayanan, Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Untuk pelayanan e-KTP di Dinas Adm. Dukcapil Kota Baubau tidak memungut biaya sepersenpun atau digratiskan kepada semua masyarakat Kota Baubau ataupun masyarakat yang mengurus pindah/keluar domisili dari dan ke Kota Baubau. Hal ini dilaksanakan sejak tahun 2013 lalu sebagai bentuk dari realisasi UUD NO. 24 Tahun 2013 Pasal 79 A. kebijakan ini dirasa sangat membantu masyarakat dalam pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau.

Kepastian jadwal pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau cukup jelas dan sangat membantu masyarakat yang berurusan terkait layanan e-KTP. Selain itu, kejelasan jadwal pelayanan juga memberikan suatu kepastian kepada masyarakat untuk menghindari kebingungan dalam mengakses layanan dan masyarakat dapat menyesuaikan dengan kesibukan mereka sehari-harinya.

Kondisi ini mempertegas kepuasan masyarakat terhadap layanan e-KTP yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencapil Kota Baubau, selain itu hal ini juga menunjukkan tingkat kinerja pegawai/petugas layanan e-KTP yang cukup memuaskan bagi masyarakat Kota Baubau. Terlepas dari kekurangan-kekurangan yang dimiliki oleh

pegawai/petugas layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencacilan Kota Bauabau dalam memberikan layanan kepada masyarakat, tanggapan masyarakat tersebut di atas dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi sekaligus pemacu dan penyemangat dalam menjalani tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi(2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi(1996). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- A. S Moenir, (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, Agus(2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GajahMada University Press.
- Hardiyansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hidayanti, F. T(2014). Skripsi : *Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Pemerintah Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat*. FISIP UPN Veteran. Jawa Timur.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang *Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat*. Lembar Negara.
- Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 Tentang *Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang usaha*. Lembar Negara.
- Kawi, Gede(2005). *Buku Ajar Geografi Penduduk*. (tidak diterbitkan). Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.
- KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004. Tentang *Prinsip Pelayanan Publik*. Lembar Negara.
- KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Tentang. *Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Lembar Negara.
- KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Lembar Negara
- KEMENPAN Nomor 81 Tahun 1993. Tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*. Lembar Negara.
- Kotler, philip (2004). *Marketing Management, The Millenium Edition*. Englewood Clifts, New Jersey: Prentice Hall
- Lukman, Sampara(1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Masrin (2013).Jurnal: *Studi Tentang Pelayanan PembuatanKTP Elektronik (e-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*. Jurnal Pemerintahan Inyegratif Vol. 1 No. 1.
- Moh. Nazir (2011). *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia: Bogor.
- Nurul Hidayah. 2017. Skripsi : *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Menggunakan Regresi Logistik*. Departemen MIPA Universitas Sumatera Utara.
- Pasolong, Harbani (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta :Bandung.
- Permendagri Nomor 9 tahun 2011. Tentang *Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*. Lembar Negara.

- Riduwan, 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Ruhimat, Mamat (2018). *Buku Geografi Penduduk*. Penerbit Ombak : Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak(2006). *Reformasi PelayananPublik*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sofyan Effendi, (2012).*Metode Penelitian*. LP3ES, Jakarta.
- Subagyo, (1997).*Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Kualitatif* . Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Surat Edaran Menteri Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 Tentang *Langkah-Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat*. Lembar Negara.
- Tjiptono, Fandy(2000). *Manajemen Jasa*. ANDI Yogyakarta:Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang *Administrasi Kependudukan*. Lembar Negara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang *Pelayanan Publik*. Lembar Negara.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan*. Lembar Negara.
- Yunus, Hadi Sabari (2010). *Metodologi Penelitian Wilayah Kontenporer*. Cetakan Ke I. Pustaka Pelajar : Yogyakarta.
- Yunus, Hadi Sabari(2016). *Metodologi Penelitian Wilayah Kontenporer*. Cetakan Ke II. Pustaka Pelajar :Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.
- Zulhakim, A. 2014. *Jurnal: Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan e-KTP di Kecamatan Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan*. Jurnal Penelitian Sosial dan Politik Volume 3 Nomor 2