

# ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SORONG

## ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN IMPROVING PUBLIC SERVICES AT DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF SORONG REGENCY

Steni Feni Ema Mubalus<sup>1</sup>, Syarah Nur<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Social Science and Teacher Training, Universitas Nani Bili Nusantara Jl. Osok, Aimas, Kab. Sorong, Indonesia  
stenimubalus@gmail.com

<sup>2</sup>Faculty of Social Science and Teacher Training, Universitas Nani Bili Nusantara Jl. Osok, Aimas, Kab. Sorong, Indonesia

### ABSTRACT

*Performance is the fulfillment of official tasks by staff members in order to accomplish a goal in compliance with the policies set forth by the institution. Many people are interested in this public service and people from many walks of life can directly benefit from it. A publically accessible component of the Department of Population and Civil Registration Office government apparatus is the State Civil Apparatus or Aparatur Sipil Negara (ASN). We aim to find out how well the apparatus at the Sorong Regency Population and Civil Registration Service perform. We employed a qualitative descriptive research. Interviews, documentations, and observations were utilized for gathering data. The Head of the Population Registration Services Division and the Head of the General and Personnel Subdivision served as the research's primary informants. Two personnel and two community service users served as supporting informants. To analyze data we employed data reduction, data display, and conclusion drawing method. The findings demonstrate how apparatus performance in delivering public services was evaluated using metrics related to the tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. We discovered that attempts to enhance service quality, specifically by creating a positive impression through these five dimensions, have been demonstrated by the growth in services offered. Nonetheless, there was still a need to raise the standard of service in relation to the five suggested dimensions.*

**Keywords :** *employee performance, public services improvement*

### 1. PENDAHULUAN

Tanggung jawab aparatur pemerintah dan birokrasi adalah melayani masyarakat sebagai abdi negara dan masyarakat. Mereka memainkan peranan penting dalam kegiatan pemerintahan dengan melaksanakan pembangunan dan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan seluruh masyarakat, baik di tingkat daerah maupun pusat.<sup>[1][2]</sup> Pemerintah harus berupaya keras untuk mencapai tujuan ini dan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.<sup>[3]</sup> Pengaruh pelayanan publik berdampak langsung dan penting bagi banyak orang.<sup>[4]</sup> Oleh karena itu, setiap warga negara mendambakan untuk mendapatkan layanan berkualitas tinggi karena mereka semua memiliki standar tinggi untuk layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>[5]</sup>

Salah satu kesulitan terbesar dalam pembangunan birokrasi pemerintahan saat ini adalah reformasi dan tuntutan lingkungan strategis seputar pelayanan publik.<sup>[6][7]</sup> Pada hakikatnya hal ini menyangkut kinerja aparatur pemerintah atau birokrasi sebagai pelayanan publik yang dirasakan dibawah standar,<sup>[8]</sup> padahal kesadaran masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik dan tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang baik semakin meningkat.<sup>[9]</sup>

Penyelenggaraan pembangunan daerah dan nasional merupakan tanggung jawab besar Aparatur Sipil Negara (ASN), salah satu komponen aparatur pemerintah. Selain itu, mereka adalah aparatur birokrasi.<sup>[10]</sup> Konsekuensinya, kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dan pelayanan yang diberikannya akan mempengaruhi pelayanan publik atau taraf kesejahteraan masyarakat.<sup>[11]</sup>

Tuntutan pemberian layanan yang lebih berkualitas dibebankan pada ASN. Kualitas dan jumlah peralatan yang memadai diperlukan untuk memungkinkan layanan yang cepat, andal, dan berkesan.<sup>[12]</sup> Kemitraan jangka panjang antara pemerintah dan pemangku kepentingan dibangun atas dasar pelayanan yang prima. Karena pelayanan yang prima menjadi landasan bagi seluruh upaya pelayanan publik, maka ruang lingkup pelayanan yang diberikan oleh pegawai publik justru menentukan keberadaan pelaku pelayanan publik.<sup>[13]</sup>

Pelayanan prima dapat dicapai dengan berbagai cara, termasuk tutur kata, gerak tubuh, senyuman, pakaian, dan banyak lagi. Namun, mengingat kontribusi utamanya adalah penyediaan layanan kelas satu, hal ini masih belum cukup. Ini adalah hal yang krusial. Membangun sistem pelayanan yang memadai dan terbaik yang memungkinkan melakukan tugasnya secara efektif. Hal ini dimaksudkan bahwa dengan memberikan pelayanan yang unggul maka masyarakat akan merasa puas, karena kemampuan pelaku pelayanan publik dalam menjalankan fungsinya dengan sukses bergantung pada hal tersebut.<sup>[14]</sup>

Setiap pegawai wajib memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Optimalisasi kinerja pegawai harus berfungsi dengan baik dalam batasan peraturan dan sumber daya yang ada karena hal ini penting bagi semua aspek birokrasi, khususnya yang terlibat langsung dalam penyediaan layanan publik.<sup>[15]</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong merupakan salah satu lembaga atau instansi pemerintah yang melayani masyarakat secara langsung; dalam hal ini, ia terikat secara langsung dan publik dengan masyarakat.

Masyarakat secara keseluruhan sebagai pelanggan jasa mendapatkan manfaat langsung dari kualitas pelayanan yang wajib dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong. Pelayanan yang dimaksud adalah administrasi kependudukan yang berkaitan dengan pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Akta Kematian, Akta Cerai, dan dokumen lainnya.

Dengan tugas tersebut diperlukan tenaga kerja yang profesional, berkualitas dan dapat dipercaya, sehingga visi dan misi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Namun, pada kenyataannya, kinerja atau pelayanan yang diberikan dirasakan belum maksimal sesuai dengan peraturan pemerintah atau sebagaimana mestinya. Hal ini disebabkan lambatnya pelayanan kepada masyarakat, terbatasnya sumber daya manusia (SDM), dan kurangnya fasilitas pendukung pengadaan peralatan elektronik. Hal-hal tersebut menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sehingga masyarakat merasa kehilangan waktu dan materi. Sebagian besar masyarakat kemudian memandang kualitas pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan kurang efektif dan efisien. Sedangkan pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses pelayanan dan produknya.

Masyarakat mengharapkan pelayanan yang prima melalui: (1) kemudahan mengatur kepentingan dan/atau permasalahan yang dihadapinya; (2) mendapat pelayanan yang baik tanpa adanya keluhan, sarkasme, atau ucapan tidak pantas yang dapat menyinggung perasaan masyarakat; (3) mereka harus mendapat perhatian pribadi yang sama dengan anggota masyarakat lainnya ketika memperoleh pelayanan; dan (4) hendaknya mendapat pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada suatu permasalahan yang tidak dapat dihindari, hendaknya dikomunikasikan kepada masyarakat agar tidak perlu menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.<sup>[16]</sup>

Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan publik yang prima dan mengatasi keadaan tersebut, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara konsisten.<sup>[17]</sup> Perubahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terpadu sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan dalam bentuk peraturan perundang-undangan merupakan upaya untuk melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan.<sup>[18]</sup> Pemerintah dan instansinya, khususnya pejabat dan pegawai yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik, wajib memenuhi kewajiban dan fungsinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.<sup>[19]</sup>

Untuk menyempurnakan sistem sebelumnya yang dianggap menyulitkan bagi masyarakat, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penyesuaian sistem pelayanan publik secara komprehensif dan terpadu, yang dituangkan dalam bentuk rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP).<sup>[13]</sup> Meski begitu, masih banyak masyarakat yang menyalahkan kinerja petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong karena prosedur administrasi yang panjang dan berbelit-belit.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong berdasarkan permasalahan dan fakta yang ditemui lapangan. Kami secara khusus ingin mengetahui seberapa baik kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong dalam meningkatkan pelayanan publik serta hambatan apa saja yang mempengaruhi kinerja tersebut.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Konsep Kinerja

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua sudut: kinerja individu pegawai dan kinerja organisasi.<sup>[20]</sup> Jika kinerja organisasi merupakan puncak dari seluruh hasil kerja yang dicapai suatu organisasi, maka kinerja pegawai merupakan hasil usaha setiap individu dalam perusahaan tersebut. Terdapat korelasi yang kuat antara kinerja organisasi dengan kinerja pegawai. Sumber daya yang dimiliki dan dikelola organisasi, yang dioperasikan oleh personel yang berpartisipasi aktif dalam upaya mencapai tujuan organisasi, sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut.<sup>[22]</sup>

Istilah “prestasi kerja” (*job performance*) dan “pencapaian nyata yang dilakukan oleh seorang individu” (*actual performance*) merupakan asal muasal kata “kinerja”.<sup>[23]</sup> Kinerja didefinisikan sebagai jumlah dan kualitas hasil pekerjaan yang diselesaikan seorang pegawai untuk memenuhi tugas yang diberikan kepadanya. Itu merupakan produk akhir dari suatu proses yang dibahas dan dievaluasi dalam jangka waktu yang telah ditentukan sesuai dengan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan<sup>[24]</sup>, pelaksanaan suatu tugas dan penyelesaiannya tepat waktu,<sup>[25]</sup> serta hasil pekerjaan yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing guna mencapai tujuan organisasi secara legal, sesuai dengan moral dan etika yang ada.<sup>[26]</sup>

Tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya dapat dinilai berdasarkan empat faktor utama<sup>[27]</sup>: (1) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang diselesaikan oleh individu atau kelompok; (2) wewenang dan tanggung jawab mengikuti setiap kinerja yang diselesaikan suatu kelompok atau individu; (3) kinerjanya sah; dan (4) etika dan moralitas merupakan komponen penting dari kualitas kinerja yang dihasilkan. Kinerja suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa aspek<sup>[28]</sup> seperti kemampuan, kemauan, energi, teknologi, kompensasi, kejelasan tujuan, dan keamanan.

Kualitas, waktu penyelesaian, kepatuhan, dan target membentuk dimensi kinerja.<sup>[29]</sup> Indikator kinerja merupakan salah satu komponen mekanisme pengendalian kinerja aparatur, apakah kinerja memenuhi atau melampaui harapan.

Untuk mengukur kinerja aparatur, harus dipenuhi persyaratan tertentu melalui indikator kinerja. Pengukuran kinerja juga mencakup indikator kinerja. Pengukuran kinerja lebih mementingkan subjek evaluasi, sedangkan indikator kinerja lebih fokus pada unsur-unsur yang dijadikan kriteria penilaian. Syarat dan ketentuan yang baik harus dipenuhi oleh metrik kinerja pelayanan guna mencapai standar pelayanan publik.

Untuk menentukan indikator kinerja pelayanan publik, Bastian mencantumkan persyaratan yang harus dipenuhi: (1) spesifikasi yang tepat dan tidak ada ruang untuk kesalahan interpretasi; (2) pengukuran obyektif; (3) menangani aspek obyektif yang relevan; (4) dapat dicapai, signifikan, dan perlu untuk menunjukkan keefektifan proses *input*, *output*, hasil, manfaat, dan dampak; dan (5) adaptif

dan peka terhadap modifikasi atau penyesuaian pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan. Hersey, Blanchard, dan Johnson<sup>[27]</sup> mencantumkan sebagai tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, dan motif. Sementara itu, Setiawan<sup>[30]</sup> menyatakan bahwa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja adalah: (1) akurasi penyelesaian tugas; (2) kesesuaian jam kerja; (3) tingkat kehadiran; (4) kolaborasi pegawai; dan (5) kepuasan kerja pegawai.

## **Pegawai**

Sebelum Undang-Undang (UU) ASN disahkan, pengertian mengenai ASN tidak dikenal atau dijelaskan oleh peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian, khususnya UU No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan UU No 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas UU No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Pengertian dan terminologi ASN sebagai berikut dari UU No. 5 Tahun 2014 Pasal 1 Angka 1: ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintah atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah.

Berdasarkan definisi tersebut, seseorang dapat disebut Pegawai Pegeri apabila memenuhi beberapa kriteria, yaitu: (1) memenuhi syarat-syarat yang ditentukan; (2) diangkat oleh pejabat yang berwenang; (3) disertai tugas dalam jabatan suatu negeri; dan (4) digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 6 UU No. 5 tahun 2014 tentang ASN menjelaskan Pegawai ASN terdiri dari: PNS dan Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK). PNS sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional. PPPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b merupakan pegawai ASN yang diangkat pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan instansi pemerintah dan ketentuan UU ini.

Dalam tataran normatif, tertuang dalam UU No. 5 tahun 2014 pasal 2 tentang ASN, penyelenggaraan kebijakan dan manajemen ASN berlandaskan pada asa-asa: (1) kepastian hukum; (2) profesionalitas; (3) proporsionalitas; (4) keterpaduan; (5) delegasi; (6) netralisasi; (7) akuntabilitas; (8) efektif dan efisien; (9) keterbukaan; (10) non-diskriminatif; (11) persatuan dan kesatuan; (12) keadilan dan kesejahteraan; dan (13) kesejahteraan.

Setiap Pegawai ASN harus mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan mengutamakan kepentingan negara dan masyarakat di atas kepentingan dirinya sendiri dan kelompoknya. Sebab, mereka adalah abdi negara dan masyarakat. Agar dapat menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pembangunan secara efisien dan efektif, maka setiap ASN harus mampu memusatkan seluruh perhatian dan pikirannya, serta mengerahkan daya dan tenaganya.

Dengan kata lain, pegawai ASN disertai tugas melaksanakan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu. Tugas pemerintah dilaksanakan dalam rangka melaksanakan fungsi pemerintahan umum yang mencakup pendayagunaan tertentu. Tugas pembangunan tertentu dilaksanakan melalui pembangunan bangsa (*cultural and political development*) serta melalui pembangunan ekonomi dan sosial (*economic and social development*) yang diarahkan pada peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat.

Dalam tataran normatif, ketentuan UU No. 5 tahun 2014 pasal 10 tentang ASN mengatur mengenai fungsi Pegawai ASN, yakni: (1) pelaksanaan kebijakan publik; (2) pelayanan publik; dan (3) perekat dan pemersatu bangsa. Selanjutnya dalam ketentuan pasal 11 tentang ASN, diatur pula

mengenai tugas yang diemban oleh Pegawai ASN, yakni: (1) melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (2) memberikan Pelayanan Publik yang profesionalitas dan berkualitas; dan (3) mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kemudian terkait dengan peran Pegawai ASN dalam UU dan pasal yang sama menyatakan bahwa Pegawai ASN berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawasan penyelenggaraan tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Fungsi, dan peran Pegawai ASN tersebut merupakan suatu koridor hukum yang harus dipedomani dan dilaksanakan oleh setiap Pegawai ASN dalam rangka mendukung reformasi birokrasi di Indonesia.

## **Pelayanan Publik**

Amanat UU No. 5 tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Ini menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan.

Pemuasan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara dikenal dengan istilah pelayanan publik. Selain penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu, hak masyarakat atas pelayanan yang maksimal juga harus menjadi fokus utama, karena akan memberikan dampak positif bagi masyarakat.<sup>[31]</sup>

Memaksimalkan pelayanan publik akan memberikan manfaat bagi masyarakat dalam beberapa hal, antara lain menumbuhkan budaya kebanggaan dan penghargaan terhadap pegawai, menegakkan aturan pelayanan, membangkitkan minat usaha di masyarakat, dan mendorong pertumbuhan dan perkembangan masyarakat yang dinamis.<sup>[32]</sup> Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang, atau lembaga tertentu untuk memfasilitasi dan mendukung masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>[7]</sup>

Pelayanan yang prima mengacu pada pelayanan terhadap masyarakat yang memenuhi syarat pelayanan yang meliputi cepat, akurat, sopan, dan tepat. Fasilitas yang ramah, dapat diandalkan, mudah diakses, terpelihara dengan baik, dan kapasitas untuk memberikan layanan adalah kualitas yang intrinsik dari pelayanan yang prima. Melayani kebutuhan—termasuk kebutuhan sosial dan ekonomi—pada hakikatnya adalah tindakan melaksanakan pelayanan publik. Oleh karena itu, masyarakat selalu mengharapkan pemerintah memberikan layanan berkualitas.

Tujuan pelayanan publik, secara teori, pada hakikatnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Standar keunggulan yang diharapkan untuk kualitas layanan adalah di mana mempertahankan kendali atas standar keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Kualitas pelayanan prima ditunjukkan dengan dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban untuk mencapai kepuasan.<sup>[33]</sup>

Kualitas pelayanan masyarakat seorang birokrat disebut pelayanan dalam konteks administrasi publik. Ada beberapa arti untuk istilah “kualitas”, mulai dari yang konvensional hingga yang lebih taktis. Menurut definisi konvensional, kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*) adalah kualitas langsungnya.<sup>[34]</sup>

Suatu organisasi harus memerhatikan empat karakter khusus suatu pelayanan, antara lain: (1) tanpa wujud (*service intangibility*); (2) keterikatan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*); (3) variabilitas pelayanan (*service variability*); dan (4) pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*).<sup>[7]</sup>

Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya mengandung prinsip-prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan (termasuk kesopanan dan keramahan), serta kenyamanan.<sup>[35]</sup> Prinsip-prinsip pelayanan publik, yakni: (1) memperoleh penanganan urusan-urusannya

secara tidak memihak, adil dan dalam waktu yang wajar; (2) hak untuk didengar sebelum memutuskan tindakan individual apapun yang akan merugikan dirinya; (3) hak atas akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan kerahasiaan profesionalitasnya; (4) kewajiban pihak administrasi negara untuk memberikan alasan-alasan yang mendasari keputusannya; dan (5) memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.<sup>[36]</sup>

Di samping prinsip-prinsip di atas, dalam pelaksanaannya, pelayanan kepada masyarakat harus berasaskan: (1) transparansi yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses; (2) akuntabilitas; (3) kondisional; (4) partisipatif; (5) kesamaan hak; dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban [37]. Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik harus memiliki standarisasi. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan, agar diketahui dan dapat diakses oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.<sup>[38]</sup> Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.<sup>[39]</sup>

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mengutamakan analisis proses proses berpikir induktif mengenai dinamika hubungan antar peristiwa yang dapat diamati dengan tetap berpegang pada logika ilmiah.<sup>[40]</sup> Karena data deskriptif dipakai dalam penelitian ini, maka metodologi kualitatif digunakan.

Dalam penelitian ini, sumber data primer dan sekunder digunakan. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dengan melakukan wawancara informan di lokasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian [41]. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, satu pegawai, dan lima masyarakat menjadi informan yang dipilih karena terlibat langsung, memahami pokok bahasan, dan dapat memberikan informasi yang relevan dengan penelitian. Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari buku-buku di perpustakaan atau dari referensi orang lain. Informasi tersebut merupakan pelengkap yang diperoleh dari dokumen dan catatan masyarakat atau dari data<sup>[41]</sup> yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, kami menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan literatur. Observasi adalah kegiatan mengamati perilaku secara sistematis yang dilakukan dengan melihat secara langsung guna memperoleh kesimpulan atau diagnosa.<sup>[40]</sup> Teknik penelitian observasional dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kinerja pegawai yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong serta mengamati prasarana dan sarana penunjang pelayanan publik pada instansi tersebut.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, artinya peneliti diperbolehkan merancang format dan urutan wawancara serta pertanyaan-pertanyaan yang disajikan. Untuk melakukan wawancara, peneliti secara fisik mengunjungi lokasi penelitian dan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai masalah utama sesuai dengan standar wawancara yang ditetapkan. Selain membawa instrumen untuk dijadikan pedoman, melakukan wawancara menuntut peneliti untuk mampu memperhatikan dengan seksama apa yang disampaikan informan dan mencatatnya.

Menggunakan foto-foto yang diambil pada saat observasi dan wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data untuk dokumentasi yang digunakan oleh peneliti. Dengan menggunakan praktik perpustakaan, seperti membaca, membuat catatan, mengutip, dan menganalisis buku-buku yang relevan, data yang berguna untuk mendapatkan data sekunder yang mendukung penelitian juga dikumpulkan. Buku dan catatan menyediakan informasi ini.

Analisis kualitatif adalah metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan kata lain, informasi dikumpulkan secara metodis dengan cara mengumpulkan fakta dan data proyek penelitian kemudian merangkumnya dalam bentuk interpretasi atas informasi yang dikumpulkan. Dalam analisis data, langkah-langkahnya adalah:<sup>[40]</sup>

1. Reduksi data (*data reduction*). Merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
2. Penyajian data (*data display*). Deskripsi singkat, bagan, korelasi antar kategori, bagan rendah, dan alat bantu visual serupa digunakan untuk mengkomunikasikan data. Teks narasi digunakan untuk menyajikan data.
3. Penyimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing dan verification*). Reduksi data dan penyajian yang sistematis akan menghasilkan kesimpulan yang bersifat sementara. Meskipun hasil-hasil yang disajikan pada tahap ini masih bersifat sementara, hasil-hasil tersebut semakin kokoh dan mempunyai dasar yang kuat pada tahap-tahap berikutnya. Temuan pertama ini perlu dikonfirmasi. Berdasarkan kesimpulan sementara yang telah dipastikan, kemudian ditentukan hasil akhir.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan upaya terpenuhinya segala sesuatu yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, baik berupa barang atau jasa yang diharapkan, guna memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.<sup>[42]</sup> Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhannya.<sup>[1]</sup> Profesionalisme pelayanan juga sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan.<sup>[43]</sup>

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong merupakan organisasi pemerintah yang mempunyai peranan penting dalam kehidupan masyarakatnya. Dalam kapasitasnya sebagai penyedia layanan yang berhadapan dengan masyarakat, mereka harus mampu memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.<sup>[44]</sup>

Guna mengetahui kualitas pelayanan publik ini, kami meninjaunya melalui lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu:<sup>[45]</sup> bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Selain itu, kami juga menelusuri kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

**Dimensi yang pertama, bukti fisik (*tangible*).** Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas pegawai dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi.<sup>[46]</sup> Karena keduanya akan meningkatkan kebahagiaan masyarakat dengan memenuhi kebutuhannya, maka keduanya merupakan komponen penting dalam pelayanan publik yang tidak dapat dipisahkan. Selain itu, sarana dan prasarana yang berfungsi penuh akan memudahkan pelayanan masyarakat.<sup>[50]</sup>

Dimensi *tangible* merupakan penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, MCK, dan alat bantu pelayanan.<sup>[48]</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong memiliki fasilitas, di antaranya: loket pelayanan, komputer server, TV, alat perekam KTP, *speaker* untuk panggilan, papan informasi, nomer antrian, kursi tunggu, meja pelayanan, dan

tempat sampah. Terkait dengan fasilitas yang sudah tersedia, masih ada hal-hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan.

*“Keamanan lingkungan di area lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong dapat dilihat bahwa sampai saat ini sudah cukup memberikan rasa aman bagi masyarakat dan terbukti belum pernah terjadi tindakan kriminalitas ketika masyarakat melakukan pelayanan”.* (ES – 2 Maret 2020)

Berdasarkan data yang diperoleh, masyarakat sebagai pengguna layanan belum puas terhadap fasilitas atau prasarana yang disediakan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara tentang sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan pada masyarakat yang sedang mengurus pembuatan e-KTP.

*“Terkait dengan sarana dan prasarana sampai saat ini masih belum memadai dengan baik untuk kebutuhan masyarakat maupun untuk pelaksanaan kerja. Selain ketersediaan sarana dan prasarana, kenyamanan tempat pelayanan dan kebersihan tempat pelayanan, penampilan pegawai menjadi hal yang tidak kalah pentingnya. Penampilan akan memberikan kesan pertama oleh sebab itu penampilan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong sudah terlihat rapi dan bersih dalam melayani masyarakat.”* (S – 5 Maret 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, diketahui bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong belum memiliki fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti: ruang tunggu pelayanan yang terbatas, jumlah computer yang kurang, MCK yang kurang memadai, ruang pelayanan yang belum menggunakan pendingin ruangan.

Dalam hal ini kenyamanan tempat sangat mempengaruhi dalam proses pelayanan.<sup>[49]</sup> Oleh sebab itu, penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan,<sup>[50]</sup> maka akan berpengaruh bagi keduanya, penyedia layanan dan pengguna layanan.

**Dimensi yang kedua, kehandalan (*Reliability*).** Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalitas dalam memberikan suatu pelayanan yang memuaskan.<sup>[51]</sup> Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pengguna layanan. Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.<sup>[52]</sup>

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong memiliki pegawai sebanyak 24 orang. Seharusnya instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik idealnya memiliki jumlah pegawai sekitar 31 orang.<sup>[53]</sup>

Selain diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses pelayanan, kedisiplinan juga menjadi hal yang perlu diperhatikan.<sup>[54]</sup> Kedisiplinan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong dalam melaksanakan tugasnya sudah terlihat cukup baik. Pegawai sudah datang tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Pegawai kantor dalam menjalankan tugasnya sudah menggunakan *Standard Operating Procedur* (SOP), seperti yang disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

*“Iya, benar sekali. dalam menjalankan tugas pelayanan kami menggunakan SOP yang ada akan mudah diterima oleh masyarakat.”* (12 Januari 2020)

Pegawai di Kantor Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong selain menggunakan SOP juga telah mampu menggunakan alat bantu pelayanan.

**Ketanggapan (*Responsiveness*).** Ketanggapan pegawai sangat berhubungan dengan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.<sup>[55]</sup> Daya tanggap pegawai dalam

memberikan pelayanan menjadi salah satu hal yang memengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diterima.<sup>[56]</sup> Hal ini dapat dilihat dari kesiapan para petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong dalam melayani masyarakat di ruang tunggu pelayanan. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan-pertanyaan tersebut.

Daya tanggap para petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong dalam merespon keluhan masyarakat sudah cukup baik. Peneliti bertanya langsung kepada beberapa petugas yang ada terkait dengan adanya keluhan dari masyarakat maupun mengenai masyarakat yang belum paham tentang alur pelayanan. Salah satunya petugas pelayanan yaitu responden inisial 'RSSA' menyampaikan:

*“Kami disini mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk membantu menjelaskan kesulitan masyarakat atau pun kebingungan masyarakat sesuai dengan aturan yang sudah ada, Adik. Pegawai menjelaskan kepada masyarakat sampai benar-benar paham betul mengenai proses pelayanan dan syarat-syarat administratif yang harus dipenuhi.”* (3 Maret 2020)

Dengan demikian, petugas pelayanan sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Mereka telah menunjukkan sikap peduli saat merespon masyarakat dan menunjukkan sikap peduli. Perihal ketanggapan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, yakni: tanggap, cepat dan ramah.<sup>[57]</sup>

**Jaminan (Assurance).** Masyarakat sebagai pengguna layanan tentu menginginkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan.<sup>[58]</sup> Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil komunikasi yang terjadi yakni interaksi antara petugas layanan dengan masyarakat, pemimpin dengan petugas, dan petugas dengan petugas. Komunikasi secara langsung. Menjalini hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan. Jaminan yang dimaksud ialah jaminan ketepatan waktu.<sup>[59]</sup>

Pelayanan dilaksanakan setiap hari Senin sampai Jumat pada pukul 08.00-15.00 WIT. Untuk jaminan ketepatan waktu, pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong sudah cukup baik. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk:

*“Ada beberapa faktor yang menyebabkan proses pelayanan e-KTP belum tepat waktu penyelesaiannya ya dikarenakan, Blanko e-KTP yang terbatas dengan banyaknya pemohon e-KTP paling cepat 1 minggu dan Kartu Keluarga (KK) itu 2 minggu baru selesai.”*

Peneliti juga melakukan wawancara dengan menanyakan tentang hal jaminan ketepatan waktu pelayanan kepada salah satu petugas Analisa Data dan Informasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kualitas pelayanan mengenai dimensi jaminan (*assurance*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong, jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan cukup baik. Tetapi, belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih optimal.

**Empati (Empathy).** Dimensi ini meliputi kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>[61]</sup> Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.<sup>[49]</sup>

Suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak dapat dilihat dari dimensi ini. Sikap dari para petugas menunjukkan kemampuan instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap itu antara lain: ramah, sopan santun, mendahulukan kepentingan setiap penerima layanan, dan menghargai setiap penerima layanan yang datang ketika melakukan pelayanan.<sup>[61]</sup>

Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong sebagian besar telah berlaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, setiap petugas memiliki karakter yang berbeda-beda. Dalam memberikan pelayanan, petugas juga berperilaku adil dan tidak pandang bulu (diskriminatif). Mereka tidak membedakan masyarakat yang melakukan pelayanan.

### **Faktor Penghambat Kinerja Pegawai dan Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa kendala yang ditemui oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong yang sangat berpengaruh dalam proses penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas, terlebih menghambat kinerja pegawai, antara lain sebagai berikut:

**Sumber daya aparatur pemerintah.** Upaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat membutuhkan aparatur pemerintah yang berkualitas, bukan hanya berkualitas namun memiliki skill (kemampuan) dan kuantitas yang baik. Masih saja didapati aparatur pemerintahan yang belum mahir dalam menggunakan komputer hal tersebut menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

**Kesadaran masyarakat.** Kesadaran masyarakat yang dimaksud adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah dalam hal ini sebagai selaku penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah dan masyarakat.

**Pengadaan sarana dan prasarana.** Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan publik adalah sarana prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi masyarakat dalam merasakan kepuasan pelayanan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi.<sup>[62]</sup> Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sarana prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat kekurangan yaitu, kurangnya kursi pelayanan, toilet umum yang kurang memadai, serta belum adanya kotak saran, kotak saran yang fungsinya kotak saran yang fungsinya sebagai wadah masukan terkait kekurangan dan masukan masyarakat terhadap tingkat pelayanan.

Untuk mendukung layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong, upaya-upaya yang dilakukan meliputi:

1. Melakukan pendataan sarana dan prasarana yang ada pada Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong yang menjadi kewenangan dan tugasnya, serta mengajukan kebutuhan sarana dan prasarana.
2. Penataan sarana dan prasarana setelah inventarisasi, sarana dan prasarana yang ada dilanjutkan dengan melakukan penataan dalam rangka efisiensi dan efektivitas kerja Pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.
3. Mengajukan usulan untuk pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan agar tidak mengganggu kinerja. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengatasi keterbatasan serta kekurangan fasilitas fisik baik itu sarana prasarana pendukung maupun pelengkap pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong.

## 5. KESIMPULAN

Peningkatan pelayanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan menyenangkan melalui lima dimensi yang dikemukakan. Saran, dalam rangka menciptakan dan meningkatkan kualitas dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima maka perlu meningkatkan lima dimensi kinerja yaitu *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty* yang telah dikemukakan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Kami menyampaikan terima kasih kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sorong dan seluruh informan yang telah bersedia terlibat dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1).
- [2] Paisa, L., Gosal, R., & Monintja, D. (2019). Etika pemerinthan dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- [3] Aini, N. (2019). Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif good governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43.
- [4] Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(1), 43-52.
- [5] Permadi, D. M. I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru (Studi Pemberian Rekomendasi Izin Pemandokan Atau Rumah Kos) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- [6] Holidin, D., Hariyati, D., & Sunarti, E. S. (2017). *Reformasi Birokrasi dalam Transisi*. Kencana.
- [7] Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- [8] Andra, A., & Surya, I. (2017). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6, 867-880.
- [9] Sellang, K., Sos, S., AP, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.
- [10] Hanibe, A. M., Sambiran, S., & Kairupan, J. (2018). Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- [11] Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43-55.
- [12] Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- [13] Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang (Vol. 1). Sah Media.
- [14] Aprilia, S. B., Ati, N. U., & Sekarsari, R. W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat

- Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 14(5), 1-13.
- [15] Amelia, H., & Setyawati, K. (2023). Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 6(2), 181-195.
- [16] Rahasia, P. R., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas (Suatu Studi di Puskesmas Manganitu Kecamatan Manganitu Kabupaten Kepulauan Sangihe). *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(1).
- [17] Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- [18] Hudha, M. Y. M. (2020). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- [19] Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129-138.
- [20] Etikawati, E., & Udjang, R. (2016). Strategi rekrutmen dan seleksi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 4(1).
- [21] Buulolo, F. (2021). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2).
- [22] Hasibuan, S. M. (2018). Pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71-80.
- [23] Baehaki, M. K., & Faisal, A. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Kausal Pada Perusahaan Asuransi PT. AJ Sequislife Jakarta). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1).
- [24] Umar, A., & Norawati, S. (2022). Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada UPT Sungai Duku Pekanbaru. *Jesya (jurnal ekonomi dan ekonomi syariah)*, 5(1), 835-853.
- [25] Rizaldi, F., & Suryono, B. (2015). Pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja karyawan CV Teguh Karya Utama Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 4(10).
- [26] Dakhi, Y. (2016). Implementasi POAC terhadap kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. *Warta Dharmawangsa*, (50).
- [27] Simangunsong, D. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Study Kasus Kecamatan Nassau Kabupaten Toba).
- [28] Lindayanti, L., Hayati, R., & Suryani, L. (2018). PERAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DARI ASPEK KETELADANAN DI DESA LUKBAYUR KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG. *JAPB*, 1(1), 230-244.
- [29] Indriani, Y., Joesyiana, K., & Lussianda, E. O. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Perkreditan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Kas Hangtuah. *Jurnal Ekonomi Utama*, 2(3), 287-297.
- [30] Setiawan, F., & Dewi, A. S. K. (2014). Pengaruh kompensasi dan lingkungan kerja Terhadap kinerja karyawan pada cv. Berkat Anugrah (Doctoral dissertation, Udayana University).
- [31] Gioh, A. (2021). Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(1).

- [32] Ratnawati, E. T., Susanto, H., & Sulistyowati, A. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan KB sebagai Upaya Pembinaan Akseptor di Kecamatan Trucuk Kabupaten Bojonegoro. MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik), 4(2), 131-143.
- [33] Lubis, A. H. (2021). Efektivitas Pelayanan E-KTP Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Tinjau Dari Fiqih Siyasa Studi Kasus Di Dinas Disdukcapil Kabupaten Mandailing Natal (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- [34] Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 2(2), 148-159.
- [35] Suriyani, B. B., & Andriatno, I. (2022). Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. Journal Publicuho, 5(4), 1011-1026.
- [36] Sutojo, A. (2015). Pengaruh pelaksanaan kebijakan atau aturan terhadap pelayanan sektor publik di kelurahan purwodadi kecamatan arga makmur kabupaten bengkulu utara. Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik, 4(2), 1-11.
- [37] Hidayati, K. (2015). Pengaturan Atas Public Service Obligation Bumd Dalam Rangka Mewujudkan Good Corporate Governance Di Provinsi Jawa Timur (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- [38] Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 18(2), 212-224.
- [39] Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar pelayanan publik di era transisi New Normal. Reformasi, 10(2), 526138.
- [40] Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- [41] Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)*. Deepublish.
- [42] Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 6(2), 73-82.
- [43] Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 1(3).
- [44] Razikin, A. (2010). Analisis kinerja pelayanan publik PDAM Surakarta di kecamatan Jebres (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)).
- [45] Amalia, A., RFS, H. T., & Rusli, Z. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Dan Kepuasan Pasien. JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 15(2), 356-363.
- [46] Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi, 16(1), 17-32.
- [47] Lestari, R. V. O. R., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), 18(2), 118-123.
- [48] Rahmawati, Y., & Dwihartanti, M. (2016). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WONOSOSOBO. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1, 5(6), 562-573.

- [49] Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32-38.
- [50] Suhardi, S. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Batam. *Jurnal Benefita*, 3(1), 53-63.
- [51] Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- [52] Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18(4), 513-520.
- [53] Maskikit, C. M. E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 1(1), 31-54.
- [54] Solong, H. A. (2020). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Menunjang Kinerja Aparatur Berkualitas*. Deepublish.
- [55] Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- [56] Fardhani, H., & Rahardjo, M. (2011). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan badan pelayanan perijinan terpadu kota Semarang (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO).
- [57] Anggriani, S. W. (2016). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Dan Non BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 5(2).
- [58] Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P., Isa, R., Agusman, Y., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pertama. Edited by DP Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- [59] Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48-58.
- [60] Utama, A. (2003). Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit umum cakra husada Klaten. *Jurnal Opsi*, 1(2), 96-110.
- [61] Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105-122.
- [62] Muawwim, S. (2022). Implementasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. *Edutama*.