

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KELURAHAN TELADAN BARAT KECAMATAN MEDAN KOTA

Nurul Bani Kasihta¹⁾, Anuar Sadat²⁾

¹Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara

²Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara

Email : anuar.sadat@fisip.uisu.ac.id

Abstract

Standard Operating Procedures (SOP) for managing vehicle registrations for government service vehicles in Medan City. STNK is a letter issued by the Indonesian National Police as a proof of registration of a motorized vehicle. In the management and extension of the vehicle registration certificate, which is the responsibility of the field for equipment and procurement, the Medan City Government must comply with the existing SOP. This study aims to determine the implementation of standard operating procedures for managing vehicle registrations for the Medan City Government Service in the field of equipment and procurement services for the Medan City Government. This study uses a qualitative descriptive method to help analyze the data and facts obtained. The data obtained in this study used descriptive analysis which was the result of interviews with informants. Based on the results of data analysis, the implementation of standard operating procedures for obtaining STNK for Medan City government official vehicles in the field of equipment and procurement services runs according to the SOP. The success of the SOP implementation can be seen from the answers of the informants in the research both in terms of Bureaucratic Structure, Communication, Human Resources and Disposition or Attitude.

Keywords: Service quality, Village office administration

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyengalara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut

pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Kecamatan Medan kota menjadi salah satu Kecamatan di Pemerintahan Kota Medan yang melaksanakan

pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan pada Kecamatan Medan kota terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan salah satunya masih banyak masyarakat yang belum memahami persyaratan yang akan dibahwa karena kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan serta mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik.

Berdasarkan kendala-kendala tersebut menggambarkan bawa pelayanan yang diberikan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Medan Kota belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dari uraian tersebut tergambar bahwa penulis menganalisis Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota.

KAJIAN LITERATUR

A. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Agus Dwiyanto (2006:136) adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi pabrik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan Publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan

masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negoisasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Ijan Poltak Sinambela (2010:6) (Erlianti, 2019) (Rangga et al., 2020) (Mohi & Mahmud, 2018) (Yayat, 2017) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

1. Transparansi yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas yang akan dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Conditional yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan menerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak yang tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama golongan gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban si pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

B. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenier unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Sistem, produser dan metode dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional serta disiplin dan terbuka terhadap kritik dari masyarakat.

3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan.
4. Masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya. Jadi informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelik serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya dikutip oleh Fandy Tjiptono (2001:101) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada diharapkan maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan.

D. Administrasi Kelurahan

Kelurahan adalah Wilayah kerja lurah sebagai perangkat dalam wilayah kerja kecamatan dalam peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan disebutkan bahwa Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota yang berkedudukan di wilayah kecamatan yang dipimpin oleh lurah yang berada dan bertanggung jawab kepada bupati atau walikota melalui camat. Handayani (2002:2) menjelaskan administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan kecil yang pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan kelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Dalam undang-undang republik Indonesia nomor 23 tahun 2006 menjelaskan mengenai administrasi kependudukan sebagai 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 setiap penduduk

berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap dan benar yang diminta oleh pemerintah desa atau kelurahan dalam rangka pengisian administrasi penduduk.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah Metode Deskripsi dengan pendekatan Kualitatif yang bertujuan mengungkapkan masalah secara sistematis, faktual dan cermat. Penelitian ini berlokasi di Kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota. Dalam memilih informan Penelitian, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang didasarkan pada pertimbangan bahwa dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi yang dimana pengumpulan data akan dilakukan terhadap objek secara langsung, selanjutnya menggunakan teknik wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah ditetapkan masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai serta menggunakan teknik dokumentasi data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang didapat dilapangan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik Analisa Data pada penelitian ini memiliki tahap-tahap yaitu seperti reduksi data yang dimana akan memperoleh data dari lapangan dan dicatat secara teliti dan rinci dan data-data yang didapat akan dirangkum dan dipilih hal-hal yang memfokuskan pada penelitian, selanjutnya penyajian data yang telah disusun dari hasil reduksi data dan kemudian disajikan dalam bentuk teks dan bersifat naratif serta Pengambilan keputusan terhadap penelitian yang didapat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan Teladan barat kecamatan Medan kota sebagai instansi pemerintah yang senantiasa memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya di Kelurahan teladan barat. Dengan dimensi-dimensi pelayanan Kelurahan teladan barat berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

A. Bukti fisik (*tangibles*)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana

Pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan. Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, sarana informasi seperti brosur dan pamflet belum tersedia. Fasilitas penunjang seperti mesin fotocopy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan. Dari kenyataan tersebut dapat diketahui bahwa kantor Kelurahan teladan barat khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam permen PAN dan reformasi birokrasi

republik Indonesia nomor 15 tahun 2014, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU no.25 tahun 2009 (Publik & Indonesia, 2009) (Ahmad Dzikri Pratama, 2019) (Hutasoit, 2021) dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Keandalan (*reliability*)

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dan dengan segera akurat dan memuaskan seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan di sini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan cermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat keandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan.

Kemampuan suatu kantor instansi pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kelurahan Teladan barat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bagian pelayanan umum Kelurahan teladan barat dalam aspek keandalan, mengenai keandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, andal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di kantor Kelurahan Teladan Barat adalah lambatnya pengurusan administrasi. Dan juga dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Selain itu kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah. Dari masalah tersebut diperlukan adanya penambahan jumlah pegawai serta peningkatan kualitas pegawai seperti keilmuan atau wawasan serta kreativitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan baik formal maupun non

formal yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran. Jadi berdasarkan hasil penelitian dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi kependudukan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaiannya.

C. Daya tanggap (*responsiveness*)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan di Kelurahan teladan barat. Hal ini akan menimbulkan rasa puas karena masyarakat sebagai pengguna jasa.

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam

menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesinggapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dapat dilihat bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayan di kantor Kelurahan teladan barat sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dengan masyarakat dengan menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat serta menunjukkan respon atau daya tanggap yang diberikan oleh Kelurahan teladan barat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

D. Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi penggunaan layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat karena petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi penggunaan layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan. Dari hal tersebut masih ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses

pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lainnya yang berkaitan. Kondisi ini membuat masyarakat menganggap bahwa aparat berbelit-belit dan sering tidak sopan karena membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya. Diharapkan aparat pemerintah dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para aparat selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

E. Empati (*emphy*)

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur, oleh karena itu aparatur yang petugas harus memberikan penjelasan dengan sejujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan

agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat. Diharapkan bagi para aparat pemerintah khususnya Kelurahan teladan barat untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kelurahan teladan barat menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pameran publiknya, antara lain:

1. Sumber daya aparatur : memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum 3 orang sehingga keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.
2. Kesadaran masyarakat : salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintahan di wilayah Kelurahan teladan barat adalah faktor kesadaran

masyarakat maksudnya adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kelurahan teladan barat.

3. Sarana dan prasarana : penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu serta belum ditunjang dengan fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan.
- 4.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Aspek bukti fisik (tangible) : Kantor Kelurahan Teladan Barat masih kurang fasilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Dalam aspek kehandalan (reliability) : Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kelurahan Teladan Barat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian

Pelayanan Umum Kelurahan Teladan Barat.

3. Aspek daya tanggap (responsiveness) : Dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi . Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung .
4. Dilihat dari aspek jaminan (Assurance) khususnya keamanan di Kantor Kelurahan Teladan Barat sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat.
5. Aspek empati (empathy) yang diberikan pihak kelurahan Teladan Barat yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas - jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik .
6. Adapun mengenai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Teladan

Barat : Sumber Daya Aparatur Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan dan Kesadaran Masyarakat turut mempengaruhi Salah satu faktor yang pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah serta sarana dan prasarana penyelenggarakan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan.

7. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di kantor kelurahan Teladan Barat . Upaya - upaya tersebut antara lain , yaitu : Mengadakan program penyuluhan melalui kepala 13 membantu lingkungan kepada masyarakat , untuk kepada penyebaran dan informasi pemahaman.

REFERENSI

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*

Public. Yogyakarta : UGM Press.

Batinggi Achmat. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta.

Eny Kusdarini. 2011. *Dasar-dasar Hukum Administrasi Negara dan asas-asas umum pemerintahan yang baik*. Yogyakarta : UNY Press.

Handyaningrat Soewarno. 2002. *Pengantar Studi Ilmu administrasi dan manajemen*. Jakarta : CV Haji Masagung.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Sinambela Lijan Poltak dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Ahmad Dzikri Pratama. (2019). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009. *Palembang: Universitas Sri Wijaya*.

Erlianti, D. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>

Hutasoit, W. L. (2021). Strategi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Adaptasi Kebiasaan Baru Ditinjau

- Dari Uu No. 25 Tahun 2009. *The Juris*.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Rangga, Y. D. P., Gheta, A. P. K., & Wellem, I. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DITINJAU DARI ASPEK REFORMASI BIROKRASI (STUDI KASUS PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SIKKA). *Jurnal Ilmiah Manajemen*. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*.
- Ahmad Dzikri Pratama. (2019). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009. *Palembang: Universitas Sri*
- Wijaya*.
- Erlianti, D. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i11.7>
- Hutasoit, W. L. (2021). Strategi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Adaptasi Kebiasaan Baru Ditinjau Dari Uu No. 25 Tahun 2009. *The Juris*.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Rangga, Y. D. P., Gheta, A. P. K., & Wellem, I. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DITINJAU DARI ASPEK REFORMASI BIROKRASI (STUDI KASUS PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SIKKA). *Jurnal Ilmiah Manajemen*. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan

Publik Bidang Administrasi
Kependudukan Di Kecamatan
Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister
Ilmu Administrasi (JIMIA)*.