

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI PANDU ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SRAGEN

Danny Juanda Saputra
NPP. 29.1673

*Asdaf Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email: dannyjuan31@gmail.com

ABSTRACT

The author focuses on the problem of collecting money apart from established regulations (extortion), intermediary services (brokers), complicated bureaucratic processes, services that take a long time so that an online public service technology innovation is created. **Purpose:** The purpose of this research is to analyze, describe the obstacles and explain the efforts made by the Disdukcapil of Sragen Regency to overcome the obstacles that exist in the service through the *Pandu Online Application*. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and analysis of the theory of public service quality from Zeithaml in Hardiyansyah. Data collection techniques using in-depth interviews (13 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** There is still a lack of public understanding and knowledge regarding the usefulness and use of the *Online* due to a lack of socialization to the community. **Conclusion:** it has shown that population administration services through the *Pandu Online* are adaptive because they have clear service standards and provide convenience in service. Although there are several obstacles, the efforts made are the Department of Population and Civil Registration of Sragen Regency, involving employees in various seminars and debriefing related to services through the *Online* and setting a guarantee for the same document delivery fee for all regions of Sragen Regency.

Keywords: Service Quality, Civil Administration, *Pandu Online Application*.

ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan adanya pemungutan uang selain dari peraturan yang sudah ditetapkan (pungli), jasa perantara (calo), proses birokrasi yang rumit, pelayanan yang membutuhkan waktu lama sehingga diciptakanlah sebuah inovasi teknologi pelayanan publik secara daring. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis, mendeskripsikan hambatan dan menjelaskan upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Sragen untuk mengatasi hambatan yang ada dalam pelayanan melalui Aplikasi *Pandu Online*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori kualitas pelayanan publik dari Zeithaml dalam Hardiyansyah. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara

mendalam (13 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Masih kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat terkait kegunaan dan penggunaan Aplikasi Pandu *Online* dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. **Kesimpulan:** sudah menunjukkan pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Pandu *Online* adaktif karena memiliki standar pelayanan yang jelas dan adanya kemudahan dalam pelayanan. Meskipun terdapat beberapa hambatan namun upaya yang dilakukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen mengikutsertakan pegawai dalam berbagai seminar dan pembekalan terkait pelayanan melalui Aplikasi Pandu *Online* serta menetapkan jaminan biaya pengiriman dokumen yang sama untuk semua wilayah Kabupaten Sragen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Aplikasi Pandu *Online*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah merupakan sekumpulan orang yang mengelola suatu negara dengan berbagai kewenangan yang dimiliki untuk mengelola urusan kenegaraan dan memberikan jaminan kesejahteraan kepada masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Mahmudi (2017:128), pelayanan publik merupakan rangkaian tindakan atau aktivitas yang bertujuan mencukupi pelayanan sesuai kepada peraturan perundang-undangan untuk seluruh warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang dipersiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan administrasi dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pada pasal 1 ayat (1), menjelaskan administrasi kependudukan merupakan serangkaian aktivitas pengaturan serta pembenahan penerbitan dokumen dan data kependudukan lewat pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, penanganan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dokumen kependudukan memiliki fungsi yang sangat penting bagi legalitas masyarakat dan wajib dimiliki oleh setiap penduduk. Sebagai contoh akta kelahiran digunakan untuk mengurus pendaftaran sekolah atau KTP digunakan untuk mengurus perbankan. Hal ini menyebabkan pelayanan dan penerbitan dokumen kependudukan merupakan hal yang harus diutamakan serta didahulukan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat melalui instansi pelaksana dari masing-masing kota atau kabupaten dan lebih tepatnya dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi teknologi pelayanan publik langsung direspon oleh Pemerintah Republik Indonesia lewat Kementerian Dalam Negeri dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Dengan dikeluarkan aturan pelayanan administrasi berbasis daring, diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang ada sebelumnya. Contohnya pemungutan uang selain dari peraturan yang sudah ditetapkan (pungli), jasa perantara (calo), proses birokrasi yang rumit, pelayanan yang membutuhkan waktu lama, serta mengurangi biaya masyarakat yang harus datang langsung ke kantor untuk penerbitan dokumen kependudukan. Aplikasi PANDU *Online* merupakan sebuah program dari Pemerintah Kabupaten

Sragen yang dapat diakses secara langsung oleh seluruh masyarakat Kabupaten Sragen yang memiliki akun serta perangkat yang terhubung pada jaringan internet, di mana pun, dan sesuai waktu kerja. Hanya dengan mengisi dan mengunggah data yang diminta pada Aplikasi PANDU *Online*, atau penduduk dapat memilih layanan antar jemput berkas ke alamat rumah masing-masing dengan fasilitas POS Indonesia.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Permasalahan yang berkaitan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Pandu Online di Dinas Kependudukan Sipil Kabupaten Sragen yaitu masyarakat belum seluruhnya paham menggunakannya aplikasi ini sehingga kurang antusias ditambah kurangnya sosialisasi dari instansi terkait aplikasi ini. Kemudian berkas yang dibutuhkan harus diunggah dari foto langsung tidak bisa dari data yang sudah disimpan pada perangkat. Selanjutnya terdapat kendala pada aplikasi yang sering gangguan serta jaringan internet yang belum merata pada semua desa, serta ulasan yang kurang baik dari para pengguna di *playstore*. Aplikasi yang tidak dapat beroperasi 24 jam pada masa pandemi Covid-19 yang seharusnya dapat mengurangi kerumunan penduduk dan memutus rantai penyebaran penyakit.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan pelayanan dokumen kependudukan yang dapat dilakukan secara online. Penelitian Soraya Tahia berjudul *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati*, menemukan bahwasannya Inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati kurang optimal. karena terhambat faktor seperti kurangnya pemanfaatan teknologi oleh masyarakat, keraguan pada keabsahan data, dan aplikasi masih baru yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Syahrul Gunawan yang berjudul *Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi 6 In 1 dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya (Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)* penelitian ini menjelaskan bahwasannya pelayanan administrasi kependudukan masih belum terlaksana dengan baik 3 prinsip *good governance* sehingga dibutuhkan perbaikan dalam penyelenggaraan publik yaitu prinsip demokrasi, prinsip efisiensi, dan prinsip pelayanan.

Penelitian berikutnya yaitu dari Wiber Wiryanto yang berjudul *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19* yang berkesimpulan bahwasannya Ditemukan 3 jenis inovasi pelayanan administrasi kependudukan selama pandemi, yaitu dilakukan secara daring, penerapan dari protokol kesehatan, serta inovasi pelayanan jemput bola. Bahan pertimbangan digunakan inovasi di atas adalah kondisi daerah setempat guna mencegah Covid-19, dan dan digunakan sebagai dasar masukan dalam kesiapan pelayanan administrasi kependudukan di era *new normal*.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki fokus permasalahan yang berbeda dan tempat penelitian yang dilakukan di Kabupaten Sragen. Berbeda dari Soraya Tania, Syahrul Gunawan dan

Wisber Wiryanto. Selain itu program Pandu Online ini merupakan inovasi program yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen yang diharapkan dapat membantu masyarakat untuk mempermudah urusan administrasi kependudukannya dengan efektif dan efisien.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mendeskripsikan hambatan dan menjelaskan upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Sragen untuk mengatasi hambatan yang ada dalam pelayanan melalui Aplikasi Pandu *Online*.

II METODE

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Program Pandu Online ini.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 13 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Tata Kelola SDM, Teknologi Informasi, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Masyarakat Kabupaten Sragen (sebanyak 7 orang).

III HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Pandu Online di Dinas Kependudukan Sipil Kabupaten Sragen menggunakan teori Zeithaml dalam Hardiyansyah. Teori tersebut memiliki 5 indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

3.1. Tangible

Menurut Zeithaml, *tangible*/berwujud merupakan bentuk penilaian terhadap kualitas pelayanan yang dapat dilihat secara langsung dari barang atau proses pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi *tangible* (berwujud) dengan indikator penilainnya yaitu prosedur pelayanan dimana Proses pelayanan Pandu *Online* saat ini sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan yang dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Sragen bahwa prosedur yang dilaksanakan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang tercantum dalam *Pandu Online*. Disamping itu dalam pelaksanaan prosedur pelayanan *Pandu Online* urutan prosedur pelaksanaan berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur secara lengkap dan efektif. Selanjutnya Untuk menunjang proses pelayanan yang berkualitas juga diperlukannya sarana dan prasarana yang mendukung, hal ini penting dan mempengaruhi proses pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sarana dan prasaran yang baik dapat mendukung dan

meningkatkan kualitas dalam penerbitan dokumen kependudukan. Sebagian besar sarana dan prasarana yang ada di Kantor Disdukcapil sudah lengkap dan dalam keadaan yang baik, walaupun ada beberapa yang rusak dan memerlukan perbaikan tapi masih dapat digunakan dalam pelaksanaan pelayanan.

3.2 Reliability

Menurut Zeinhaml, *reliable* dapat diartikan sebagai kemampuan suatu unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, hal ini dilihat dari indikator penilaiannya seperti kemudahan dalam proses pelayanan dimana proses pelayanan melalui Pandu *Online* menjadi sulit digunakan karena terjadinya keterlambatan dalam penerimaan kode OTP, namun untuk proses selanjutnya sangatlah mudah karena hanya mengikuti intruksi untuk mengisi form dan mengupload berkas. Selanjutnya Kelancaran dalam proses pelayanan dengan menggunakan Pandu *Online* ini dikarenakan adanya standar pelayanan yang jelas dan telah dirancang serta disusun melalui Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan pada tanggal 5 Januari 2020 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Hal selanjutnya merupakan kemampuan pegawai dimana Pelayanan membutuhkan sumber daya manusia yang merupakan modal penting untuk menentukan perkembangan pelayanan agar lebih berkualitas. Sumber daya manusia yang mendukung dalam pelayanan Aplikasi Pandu *Online* merupakan aparatur yang melayani dalam pelaksanaan pelayanan Aplikasi Pandu *Online* sesuai dengan bidang pelayanan.

3.3 Responsiveness

Ketanggapan merupakan kemauan para pegawai dalam membantu para pemohon serta memberikan pelayanan dengan tanggap. Kesigapan dan respon sangat dibutuhkan dalam memberi pelayanan yang cepat. Adapun indikator dari *responsiveness* dalam pelayanan adalah merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat dari pegawai Disdukcapil Kabupaten Sragen. Yang pertama yaitu ketanggapan pegawai dimana pelayanan yang baik dinilai tidak hanya dari seberapa cepat selesainya proses pelayanan, namun hal ini juga harus didukung dengan seberapa tanggapnya pegawai dalam memberikan pelayanan, seperti inisiatif pegawai menawarkan bantuan ketika ada masyarakat yang kebingungan atau ketika diminta arahan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada selama proses pelayanan. Secara keseluruhan pegawai yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sragen memiliki ketanggapan serta respon yang cepat ketika ada masyarakat yang membutuhkan bantuan, namun ketika ada permasalahan pada laman/server Pandu *Online* masih membutuhkan tenaga ahli lainnya untuk menyelesaikannya. Selain itu Kecepatan pelayanan dapat dilihat dari seberapa cepatnya penyelesaian dokumen mulai dari proses pengajuan permohonan sampai dengan diterimanya dokumen kependudukan tersebut ditangan masyarakat, sedangkan ketepatan pelayanan dilihat dari betul salahnya dalam penginputan data pemohon sampai dengan proses pencetakan dokumen kependudukan.

3.4 Assurance

Jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pegawai

dituntut untuk lebih kompeten dalam memberikan pelayanan dan tentunya pegawai harus memiliki kompetensi yang baik. Kegiatan pelayanan yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sragen telah diatur secara jelas dan rinci dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) Kabupaten Sragen, yang menjelaskan jangka waktu proses pembuatan dokumen pendudukan. Berdasarkan SPP tersebut waktu yang digunakan untuk pelayanan pembuatan KTP, Akta Kelahiran, dan KIA hanya memerlukan waktu paling cepat 1 jam untuk penginputan data, verifikasi, dan cetak kartu setelah berkas permohonan dinyatakan lengkap dan benar. Kemudian apabila dokumen telah jadi dilanjutkan dengan pengiriman dokumen yang telah jadi ke alamat pemohon. Proses pengiriman ini memerlukan waktu satu hari atau maksimal 2 hari. Dalam proses pengiriman apabila kurir tidak menemukan alamat atau kondisi rumah kosong dalam jangka waktu maksimal 3 hari maka dokumen akan dikembalikan ke kantor Disdukcapil, dan pemohon diminta untuk mengambil langsung di kantor Disdukcapil Sragen. Hal lain dalam jaminan kepastian biaya dimana Pelayanan publik yang dilakukan oleh satuan pemerintah daerah tidak diperbolehkan untuk memungut biaya dalam proses pelayanannya. Biaya penyelenggaraan pembuatan dokumen melalui Pandu *Online* dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sragen.

3.5 Emphaty

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pemohon. Empati diberikan pegawai terhadap pelayanan Pandu *Online*. Salah satu hal yang dapat menunjukkan adanya empati dalam pelayanan Pandu *Online* adalah kepuasan. Kepuasan merupakan suatu ukuran kesenangan yang dirasakan oleh masyarakat atau pemohon terhadap pelayanan di dalam suatu organisasi. Dalam pelaksanaan pelayanan Pandu *Online*, indikator yang dinilai yaitu sikap pegawai serta adanya tindakan diskriminasi atau rasisme terhadap pemohon. Pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dengan adanya sikap dan perilaku yang baik dari petugas pemberi pelayanan. sikap dan perilaku yang baik dapat ditunjukkan dengan menampilkan sikap yang ramah, sopan santun, bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan perlakuan terhadap masyarakat serta bertanggung jawab terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Petugas harus mampu menyesuaikan kondisi dan karakter dari masing-masing masyarakat dikarenakan terkadang adanya perbedaan karakter dalam masyarakat sehingga petugas harus mampu berkepaladaging objektif dalam memberikan pelayanan.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Pandu Online di Dinas Kependudukan Sipil Kabupaten Sragen ini memberikan dampak positif selain bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen juga bagi masyarakat sendiri. Dikarenakan program ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya dan dokumen kependudukan yang masyarakat urus dapat selesai lebih cepat dibandingkan dengan program yang sebelum-sebelumnya. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipermudah untuk melakukan pelayanan karena lebih mempersingkat waktu dan mempermudah dalam hal pengarsipannya.

Program ini sudah berjalan dengan baik dan optimal tidak seperti temuan Soraya Tania (Soraya Tania, 2019) dimana temuannya kurang optimal karena terhambat faktor seperti kurangnya pemanfaatan teknologi oleh masyarakat. Namun pada program aplikasi Pandu Online ini tidak menutup kemungkinan terdapat beberapa hambatan yang membuat masyarakat jadi kesulitan dalam penggunaannya.

Selain itu, program Pandu Online ini berbeda dari program 6 In 1 (Syahrul Gunawan, 2021) yang sudah di akses melalui aplikasi khusus pada smartpone apa saja, namun untuk Pandu Online hanya bisa diakses dan dimanfaatkan melalui smartpone yang ada di android saja.

Program Pandu Online juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu program ini masih belum sepenuhnya bersifat online dikarenakan masyarakat masih harus membawa berkas untuk mendapatkan cap/stempel yang dilakukan di kecamatan atau kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen dan tidak menggunakan pelayanan antar atau jemput dokumen seperti temuan Wisber Wiryanto (Wisber Wiryanto, 2020).

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan hambatan dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Pandu Online di Dinas Kependudukan Sipil Kabupaten Sragen yaitu Terkendalanya aplikasi yang terbatas hanya bisa di unduh pada playstore saja serta aplikasi yang masih sering mengalami gangguan. Selanjutnya Kurang meratanya jaringan internet di beberapa daerah desa yang menyebabkan masyarakat tidak mengakses Aplikasi Pandu *Online dan* Aplikasi yang tidak bisa beroperasi selama 24 jam dikarenakan kurangnya pegawai pada bagian pelayanan *online*.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa sudah menunjukkan pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Pandu *Online* adaktif karena memiliki standar pelayanan yang jelas dan adanya kemudahan dalam pelayanan. Meskipun terdapat beberapa hambatan namun upaya yang dilakukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen mengikutsertakan pegawai dalam berbagai seminar dan pembekalan terkait pelayanan melalui Aplikasi Pandu *Online* serta menetapkan jaminan biaya pengiriman dokumen yang sama untuk semua wilayah Kabupaten Sragen.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Zeithaml dalam Hardiyansyah.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program Pandu Online untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations : Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: PT Simbiosis Rekatama.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. Bekasi: Widya Cipta Jurnal Sekretaris dan Manajemen.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi, dan Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mulyadi Deddy, Gedeona Hendrikus T, Afandi Nur Muhammad. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nuridin, I., & Hartati, S. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Simangunsong, F. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoritik-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono., 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama