

EFEKTIVITAS TANDA TANGAN ELEKTRONIK DALAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN SECARA ONLINE DI KOTA MAKASSAR

Maudylza Aulyah Kharisma

NPP. 29.1392

*Asdaf Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: Maudylzaaulyah23@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement: focuses on the problem of the low ownership of birth certificates in Makassar City. **Purpose :** The purpose of this study was to identify and take stock of various problems in the application of Electronic Signatures (TTE) in online birth certificate services at the Makassar City Population and Civil Registration Office. **Method :** This research uses descriptive qualitative method with inductive approach and effectiveness analysis according to Duncan's theory in Steers. Data collection techniques were conducted by interview (34 informants), observation and documentation. **Result :** The result obtained by the authors in this study are that the effectiveness of the Electronic Signature (TTE) is good, because it is supported by adequate facilities, but network disturbances still occur frequently so that it can hinder the process of providing Electronic Signature Effectiveness (TTE) in online birth certificate services. in Makassar City has been effective because the number of birth certificate ownership increases every year. **Conclusion :** In order to increase the effectiveness of Electronic Signatures (TTE) in online birth certificate services, it is recommended that the Dispendukcapil provide education for TTE in this online birth certificate service, improve and develop existing resources to the fullest.

Keywords: Electronic Signature; Service; Online Birth Certificate.

ABSTRAK

Latar Belakang : penelitian ini berfokus pada permasalahan masih rendahnya kepemilikan akta kelahiran di Kota Makassar. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan inventarisasi berbagai permasalahan penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) . **Metode :** dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis efektivitas menurut Teori Duncan dalam Steers. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (34 informan), observasi dan dokumentasi.

Temuan : Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu efektivitas Tanda Tangan Elektronik (TTE) ini sudah baik, dikarenakan didukung oleh fasilitas yang memadai, namun gangguan jaringan masih sering terjadi sehingga dapat menghambat proses pelayanan Efektivitas Tanda Tangan Elektronik (TTE) dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* di Kota Makassar sudah efektif dikarenakan jumlah kepemilikan akta kelahiran tiap tahun meningkat. **Kesimpulan :** Kesimpulannya Guna meningkatkan efektivitas Tanda Tangan Elektronik (TTE) dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* disarankan agar Dispendukcapil dapat memberikan edukasi guna TTE dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* ini, meningkatkan dan mengembangkan sumber daya yang ada dengan maksimal.

Kata kunci: Tanda Tangan Elektronik; Pelayanan; Akta Kelahiran *Online*.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap pemerintah Kabupaten/Kota wajib menyelesaikan kebijakan Nasional yang berlaku sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Revisi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006) Republik Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan Administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat.

Merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Pasal 1 Ayat (2) yaitu “Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring yaitu proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar merupakan pemegang peran aktif dalam pelaksanaan kegiatan tertib administrasi yang merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Salah satu program yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar adalah penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada dokumen kependudukan, salah satunya Akta Kelahiran. Perbedaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dengan Tanda Tangan biasa ialah Tanda Tangan Elektronik (TTE) tidak menggunakan Tanda Tangan basah pada Akta Kelahiran melainkan dengan menggunakan Barcode. Hal tersebut bertujuan untuk mengefisiensikan dalam pembuatan dokumen kependudukan sehingga kualitas pelayanan pada masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, meskipun Kepala Dinas tidak berada di tempat, Pelayanan Administrasi Kependudukan tetap bisa dilaksanakan.

Penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) merupakan realisasi dari amanat pasal 5 ayat (5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara cepat mudah dan aman. Oleh karena itu telah diterapkan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dalam penerbitan dokumen kependudukan agar mempercepat proses pelayanan.

Berdasarkan penyampaian Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Ditengah pandemi ini, pelayanan dokumen kependudukan sangat membantu masyarakat dalam tertib administrasi tanpa harus mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar guna menghindari penyebaran COVID-19 ini. Hal ini tentu sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya tanpa harus menunggu Tanda Tangan basah serta legalisir dari Kepala Dinas. Dengan TTE ini diharapkan agar pelayanan dokumen kependudukan bisa lebih efisien serta menghemat waktu dan biaya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan efektivitas Tanda Tangan Elektronik (TTE) dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, yaitu penerapan Tanda Tangan Elektronik masih mengalami beberapa kendala seperti Web Pelayanan sempat terhenti beberapa saat dikarenakan Situs Dukcapil Kota Makassar “ diretas. Selain itu persentase penduduk yang belum memiliki akta kelahiran di Kota Makassar lebih tinggi dibandingkan dengan yang sudah memiliki akta kelahiran. Sehingga kepemilikan akta kelahiran di Kota Makassar masih dinilai rendah, padahal Tanda Tangan Elektronik (TTE) ini juga sudah

diterapkan. Penulis ingin meneliti apa faktor penghambat pelayanan TTE sehingga kepemilikan akta kelahiran di Kota Makassar masih rendah.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yaitu diantaranya penelitian Tahpary yang berjudul Keabsahan Tanda Tangan Elektronik sebagai Alat Bukti Yang Sah Ditinjau Dalam Hukum Acara Perdata (Tahapary, 2011) menemukan bahwasannya kekuatan pembuktian dokumen elektronik dan tanda tangan elektronik yang digunakan sebagai bukti persidangan, dokumen elektronik yang telah ditandatangani dengan tanda tangan elektronik memiliki daya pembuktian yang sama dengan akta otentik yang dibuat oleh pejabat berwenang setelah dikeluarkannya UU no. 11 tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik, sedangkan pendapat notaries dokumen elektronik yang ditandatangani dengan TTE hanya mempunyai kekuatan pembuktian dibawah tangan, karena tidak memenuhi syarat sebagai akta otentik,yaitu tidak menghadap kepada pejabat yang berwenang. Penelitian Haryono membahas mengenai dalam rangka mewujudkan tertib kependudukan dapat dibuktikan dalam fakta profesionalitas SDM,fasilitas/sarana prasarana kerja,prosedur dalam pengurusan administrasi kependudukan dan kesadaran hukum masyarakat (Haryono, 2013). Penelitian Musabry menemukan bahwa Inovasi Pelayanan Kumpulan Catatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian (KUCATAKI) dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup bagus dan bereorientasi pada target sasaran terkhusus ibu hamil yang ingin mengurus langsung akta kelahiran anaknya di RSIA/Puskesmas tempat mereka melahirkan dan juga masyarakat/warga yang ingin membuat akta kematian langsung di kelurahan tempat mereka tinggal (Musabry, 2020).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni menilai seberapa efektif program Tanda Tangan Elektronik (TTE) bagi pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Duncan dalam Steers (1985) yang menyatakan bahwa dalam mengukur efektivitas terdiri dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi dimana efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan, dimana makin besar output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, efektivitas juga merupakan bagaimana suatu program yang telah direncanakan dapat berjalan dan mencapai target-targetnya sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan inventarisasi berbagai permasalahan penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian secara kualitatif menurut Creswell (2014:4) “Penelitian kualitatif (research approach) adalah metode untuk mengeksplorasikan dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting. Seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data, menganalisis data dan menafsirkan makna data.”

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data, penulis melakukan wawancara terhadap 54 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kabid pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kabid perencanaan dan evaluasi, operator TTE, dan masyarakat (30 orang). Adapun analisisnya menggunakan teori efektivitas yang digagas oleh Duncan dalam Steers (1985) yang menyatakan bahwa dalam mengukur efektivitas terdiri dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi dimana efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan, dimana makin besar output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, efektivitas juga merupakan bagaimana suatu program yang telah direncanakan dapat berjalan dan mencapai target-targetnya sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas Tanda Tangan Elektronik (TTE) dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar menggunakan pendapat dari Duncan dalam Steers yang menyatakan bahwa dalam mengukur efektivitas terdiri dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi dimana efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan, dimana makin besar output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, efektivitas juga merupakan bagaimana suatu program yang telah direncanakan dapat berjalan dan mencapai target-targetnya sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Pencapaian Tujuan

Dalam mencapai efektivitas pelayanan harus memiliki adanya pencapaian tujuan. Berhasilnya pencapaian tujuan dilihat dari perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien yang sesuai Prosedur. Sesuai dengan teori yang peneliti gunakan untuk mengukur efektivitas suatu pelayanan salah satu indikatornya adalah pencapaian tujuan yang dijabarkan lagi ke dalam sub indikator, yaitu: (1) Kurun Waktu Pencapaian, (2) Sasaran, (3) Dasar Hukum.

- **Kurun Waktu Pencapaian**

Dalam mengukur efektivitas Tanda Tangan Elektronik dalam pelayanan Akta Kelahiran, maka salah satu indikatornya adalah kesesuaian waktu pelayanan dengan SOP yang telah ada. Pelayanan Akta Kelahiran secara online dalam mengurus perizinan sudah sesuai dengan SOP. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian pernyataan antara pihak pemerintah yang memberikan pelayanan dengan kepuasan masyarakat selaku pihak yang dilayani. Masyarakat mengatakan puas atau pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat terutama ketepatan waktu penyelesaian Akta Kelahiran yang berbasis TTE.

- **Sasaran**

Sasaran dari diadakannya pelayanan Tanda Tangan pada pelayanan Akta Kelahiran secara online sudah berjalan dengan sangat baik dan mendapatkan respon positif dari para pengunjung. Walaupun ada sedikit kendala yang kadang terjadi, namun mampu diatasi secara profesional. Selain itu, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu berbenah secara berkala apabila ada masalah-masalah yang dihadapi.

- **Dasar Hukum**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan guna pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan pelayanan publik dan pembangunan seperti penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam menjalankan kewajibannya sebagai instansi pelaksana dalam melakukan pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan salah satunya Akta Kelahiran telah melaksanakan tugas dan kewajibannya.

Dalam pelaksanaan pelayanan tanda tangan elektronik dalam penerbitan Akta Kelahiran dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Makassar masih menggunakan dasar hukum Permendagri 7 tahun 2019 tentang pelayanan secara daring, menindak lanjuti pelayanan secara daring atas penggunaan tanda tangan elektronik dalam penerbitan dokumen Kependudukan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

3.2 Integrasi

Dalam variabel integrasi ini dijelaskan lagi secara terperinci pada sub variabel yaitu: (1) Sosialisasi, dan (2) Prosedur layanan.

- **Sosialisasi**

Dalam penerapan Tanda Tangan Elektronik ini, tentu dalam setiap inovasi pelayanan publik ini memiliki keterbatasan akses informasi yang didapatkan oleh masyarakat. Pelayanan dokumen kependudukan menggunakan Tanda Tangan Elektronik ini sudah berjalan sejak pertengahan tahun 2019, namun sampai sekarang masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi pelayanan berbasis online ini.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil lebih mengoptimalkan penggunaan web sebagai media informasi dan juga sekaligus media pelayanan, dan memberikan kontak admin whatsapp guna mempermudah masyarakat awam yang belum mengetahui proses pelayanan dokumen kependudukan menggunakan Tanda Tangan Elektronik ini. Dan juga dalam penyebaran informasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhambat di dana yang dimana sudah dipangkas oleh pemerintah guna dana covid.

- **Prosedur Layanan**

a. Layanan Eksplisit (Explicit Services)

Yaitu layanan yang berkaitan dengan produk jasa utama yang memberikan benefit kepada pelanggan ,dalam hal ini yang dimaksud ialah keterkaitan Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Makassar dengan PrivyID.

b. Layanan yang Berkaitan dengan Produk Jasa Utama

TTE yang difasilitasi oleh PrivyID ini perlu diperbarui secara berkala guna tidak menghambat proses pelayanan. PrivyID merupakan penyedia layanan tanda tangan elektronik yang telah terverifikasi oleh badan sandi sandi negara yang terpercaya, tanda tangan elektronik mempunyai kekuatan setara dengan tanda tangan basah namun, tanda tandan elektronik harus terverifikasi terlebih dahulu.

c. Layanan yang sifatnya tidak terlihat

Kepuasan merupakan kunci atau indikator penentu dalam ukuran keberhasilan. Masyarakat sebagai user dari produk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar merasa dipermudah dengan adanya layanan Tanda Tangan ELEktronik (TTE) ini sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan akta kelahiran yang diurusnya.

3.3 Adaptasi

- Sarana

a. Fasilitas Penunjang

Sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Keadaan Fasilitas penunjang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sebagai penyedia jasa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Keadaan Fasilitas

Fasilitas yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sangatlah mempengaruhi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dikarenakan fasilitas merupakan penunjang dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Apabila fasilitas yang dimiliki kurang memadai maka akan sangat menghambat terhadap Pelayanan dalam penerbitan Akta Kelahiran. Penerapan Tanda Tangan Elektronik ini mulai diterapkan pada tahun 2019. Pada Tahun 2020 Jumlah Akta Kelahiran yang dicetak mencapai 662.593 Akta Kelahiran di Kota Makassar. Untuk keberadaan fasilitas yang dimiliki dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah mencukupi ada pun fasilitas yang kita gunakan yang berada di loket, dan adapun fasilitas rusak ringan masih kita gunakan selagi masih dapat digunakan seperti keyboard dan printer.

c. Barang dan Jasa Pelengkap

Perlengkapan merupakan suatu fasilitas pendukung yang wajib dimiliki dalam menunjang suatu proses agar dapat berjalan secara efektif. Barang pelengkap semakin penting Ketika nilai produk atau layanan bisnis tergantung pada ketersediaannya baik dari segi perlengkapan yang dimiliki oleh suatu organisasi.

d. Fasilitas Pendukung

Fasilitas Pendukung yang dimaksud dalam hal ini ialah, ketersediaan fasilitas-fasilitas yang bisa mendukung pemberian pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Barang dan jasa pelengkap merupakan suatu hal yang mempengaruhi dalam proses pelayanan pada masyarakat agar dapat terwujudnya pelayanan pada masyarakat secara cepat dan tepat. Server yang ada mengalami sedikit kerusakan 1 unit dan yang bisa digunakan untuk pelayanan 2 unit, 1 unitnya untuk kearsipan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* berguna untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran. Tanda Tangan Elektronik (TTE) merupakan alat bukti yang sah dalam hukum secara perdata seperti yang ditemukan dalam penelitian Tahapary (Tahapary, 2011), namun berbeda dengan focus penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu lebih membahas mengenai pemanfaatan TTE dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang dalam hal ini adalah akta kelahiran secara *online*.

Kepemilikan akta kelahiran merupakan salah satu wujud dari tertib administrasi kependudukan, hal inilah yang ditemukan oleh Haryono yang dalam penelitiannya membahas mengenai kebijakan pemerintah untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan (Haryono, 2013). Tanda Tangan Elektronik (TTE) merupakan salah satu wujud inovasi pemerintah untuk mempermudah masyarakat dan mempermudah pelayanan khususnya dalam pengurusan akta kelahiran, namun ada inovasi inovasi lain yang perlu dikembangkan dari segi proses pelayanan administrasi kependudukan (Musabry, 2020). Penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus pada TTE sebagai bentuk untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat dalam efektivitas TTE dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar diantaranya yaitu gangguan jaringan dikarenakan banyaknya pengajuan dokumen oleh masyarakat biasanya terjadi server error. Hambatan lainnya yaitu masih adanya pungutan liar dan sumber daya manusia yang masih minim dimana terbatasnya jumlah petugas yang dapat mengurus server dan masih ada yang berstatus sebagai honorer, sehingga sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas TTE dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* di Kota Makassar sudah efektif, hal ini dikarenakan dari data yang ada menunjukkan adanya peningkatan kepemilikan akta kelahiran setiap tahunnya. Guna meningkatkan efektivitas Tanda Tangan Elektronik (TTE) dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* disarankan agar Dispendukcapil dapat memberikan edukasi guna TTE dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* ini, meningkatkan dan mengembangkan sumber daya yang ada dengan maksimal.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Duncan dalam Steers.

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 efektivitas Tanda Tangan Elektronik (TTE) dalam pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dispendukcapil Kota Makassar untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2011). Manajemen Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, & Suharsimi. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2013). Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. (2015). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Priansa, & Garnida. (2013). Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan profesional. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih. (2015). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rusidi. (1993). Metode dan Teknik Penelitian Ilmu-ilmu Sosial. Bandung: Program Pascasarjana UNPAD.
- Silalahi, U. (2015). Metode Penelitian Sosial Kuantitatif. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Sinambela, L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik . Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Siswosoediro, & Dian, V. (2008). Mengurus Surat Kependudukan (Identitas Diri). Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Steers, Richard M. (1985). Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif,dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana

