

**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kabupaten Dompu****¹Jibril Alwi Jahir, ²Indah Ariffianti, ³I Nengah Arsana**^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMMj.alwijhr1717@gmail.com , indahariffianti99@gmail.com ,arsana.inengah@yahoo.co.id

(082236578204)

Abstract

This study aims to determine the quality of public services at the Population and Civil Registry Office of Dompu Regency. This research method is descriptive research using a qualitative approach. The collection technique used observation, interviews, and documentation of research informants determined using purposive sampling and snowball sampling techniques. The informants in this study were the head of the population and civil registration office of Dompu district and 4 community users as supporting informants. The data analysis procedure used has several stages, namely, data collection, data reduction, data presentation, and verification. The results of this study indicate that the quality of public services at the Population and Civil Registry Office of Dompu Regency is assessed from the dimensions of physical evidence classified as incomplete, good ability reliability, excellent responsiveness, assurance does not provide clarity, empathy applies a good attitude. The conclusion of this study is that the quality of public services at the Population and Civil Registration Office of Dompu Regency has sufficiently met some of the expectations of the people of Dompu.

Keywords: *Public Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi informan peneliti ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah kepala dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten dompu dan 4 orang Masyarakat pengguna sebagai informan pendukung. Prosedur analisis data yang digunakan ada beberapa tahapan yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu dinilai dari dimensi bukti fisik tergolong tidak lengkap, kehandalan kemampuan yang baik, ketanggapan sangat baik, jaminan tidak memberikan kejelasan, empati menerapkan sikap yang baik. Kesimpulan penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu telah cukup memenuhi sebagian harapan masyarakat Dompu.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan Dan Empati.

PENDAHULUAN

Pemerintahan daerah sebagai daerah otonom mempunyai jangkauan yang besar dalam mengatur dan mengurus kepentingan penduduknya dalam memberikan pelayanan publik yang

bermutu sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat yang semakin berkembang. Pelaksanaan otonomi daerah ialah pemberian pelayanan publik yang lebih baik dan memuaskan sesuai dengan standarisasi pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan perkembangan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik Mulyawan (2016:67).

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung melihat terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas, yang diberikan oleh organisasi atau lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan ini diberikan sesuai dengan peraturan hukum dan aturan dasar serta prosedur yang telah ditetapkan oleh masing-masing organisasi atau lembaga. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun (2003) “Hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada bulan januari pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu. Peneliti mengajukan pertanyaan terkait pelayanan publik pada salah satu staff (Disdukcapil) Kabupaten dompu, dari wawancara tersebut peneliti menemukan adanya masalah yang terjadi khususnya pada, permasalahan pertama terkait dengan aspek tangible atau (bukti fisik) dari hasil observasi awal peneliti, dimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Kantor (Disdukcapil) Kabupaten Dompu kepada masyarakat masih belum memadai yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan, seperti Ruang Tunggu yang disediakan oleh (Disdukcapil) Kabupaten Dompu pada ruang tunggu dinilai masih sangat terbatas dilihat dari adanya beberapa masyarakat yang masih berdiri saat menunggu antrian pelayanan. Hal ini mengakibatkan masyarakat yang mengantri merasa tidak nyaman, serta tidak adanya kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan. Maka penulis mengkaji pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten dompu dengan permasalahan penelitian, yaitu: bagaimanakah kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Dompu, maka yang menjadi tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Dompu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan Kabupaten Dompu bertempat di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) Kabupaten Dompu. Sumber data primer dan data sekunder. Subjek dan Informan penelitian. Jadi, subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas (Disdukcapil) Kabupaten Dompu, yang secara langsung mengetahui pelaksanaan dan kegiatan terkait kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor tersebut. Sedangkan untuk informan kunci (Key Informant) dalam penelitian ini yaitu 4 orang masyarakat yang pernah diberikan pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Prosedur analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif meils dan humberman, Aktivitas dalam analisis data yaitu: Pengumpulan Data, Data Reduction (Reduksi data), Data Display (penyajian data), Conclusion drawing/verification. Sementara analisis keabsahan data dilakukan uji kredibilitas: Member Check, Triangulasi Data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Hasil Penelitian

Sebagaimana dikemukakan di atas, bahwa kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, (Dukcapil) Kabupaten Dompu dilihat dari lima aspek, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Data hasil penelitian dari lima aspek tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik adalah segala sarana prasarana yang dimiliki penyedia layanan seperti fasilitas- fasilitas gedung, peralatan pegawai. papan informasi dan ruang tunggu. Indikatornya adalah:

a. Kemudahan dalam proses pelayanan

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Abdul Najib selaku Kepala Dinas di Kantor (Disdukcapil) Kabupaten Dompu, terkait proses pelayanan yang di

berikan oleh pegawai kepada masyarakat. Sistem pelayanan Dukcapil Kabupaten Dompu “ada tiga, yang pertama ada pelayanan reguler setiap hari kita memberikan pelayanan dikantor secara langsung kepada Masyarakat, jam pelayanannya secara kedinasan dari jam 08.00 - 12.00 kemudian istirahat selama 1 jam kembali membuka pelayanan pada jam 14.00 - 16.30 terkecuali hari jum’at kami melakukan pelayanan sampai selesai masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, yang kedua ada pelayanan secara online, seperti website, facebook, whatsapp dan email jadi masyarakat tidak mesti datang ke kantor karena boleh lewat online, yang ketiga ada pelayanan mobile jadi petugas yang turun langsung ke desa-desa maupun sekolah-sekolah Jadi itu, lebih banyak terobosan yang kita lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam mempercepat kebutuhan hak sipil masyarakat Karena adanya, SOP yang harus dipenuhi jadi setiap masyarakat yang mengajukan permohonan dokumen kependudukan harus melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan. Misalnya ingin menambahkan anak dalam kartu keluarga, harus ada keterangan kelahiran dari dokter atau tenaga lain yang membantu, Jadi pelayanan dukcapil dompu harus dengan persyaratan yang lengkap dan waktu proses 1 x 24 jam tetapi untuk perekaman e-ktp kalau jaringannya bagus, blankonya tersedia itu bisa ditunggu kurang lebih 30 menit bisa langsung didapatkan. Seperti hari ini kita lagi kosong blanko, jadi masyarakat hanya bisa foto dan mengajukan saja belum bisa di cetak, juga blankonya sudah ada baru bisa kami cetak”. (Hasil wawancara dengan Abdul Najib 3 Juli 2023 Jam 09:30 Wita).

Selanjutnya pemaparan yang diberikan oleh samsidar selaku masyarakat Kabupaten Dompu yang mengatakan, bahwa proses pelayanan yang di berikan oleh pegawai kepada masyarakat.

“Proses pertama saya mengajukan berkas, setelah itu saya disuruh menunggu di ruang tunggu sampai data saya selesai di input oleh petugas, lalu saya di arahkan ke ruangan perekaman KTP seperti foto, pengambilan sidik jari dan scan mata kemudian saya diberikan kertas yang berisikan biodata dan tgl pengambilan KTP menurut saya proses pelayanan yang di berikan ini cukup memudahkan kami sebagai masyarakat”. (Hasil wawancara dengan Samsidar 4 Juli 2023 Jam 11.20 Wita)

Berdasarkan hasil dari wawancara dan juga observasi yang dilakukan dapat diketahui bahwa pihak dinas dukcapil Kabupaten Dompu pemberian pelayanan yang di berikan oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu kepada masyarakat masih perlu di tingkatkan lagi kualitas pelayanan (Disdukcapil) terkait. karena ada sistem kekerabatan yang masih berlaku menimbulkan kecemburuan bagi masyarakat pengguna pelayanan yang berbelit-belit menimbulkan antrian pelayanan serta ketidakpuasan masyarakat sebagai pihak yang akan menerima pelayanan. Serta sikap para aparatur pemerintah yang masih perlu di *briffing* kembali.

b. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Hasil wawancara dengan Abdul Najib selaku Kepala Dinas Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu yang mengatakan, terkait kondisi fasilitas yang ada di kantor. *“Standar fasilitas sudah lengkap, untuk peralatannya sudah lengkap untuk perekaman e-ktip, pengambilan sidik jari, scan mata sudah lengkap, untuk peralatan operator juga sudah sesuai dengan kebutuhannya”* (Hasil wawancara dengan Abdul Najib 3 Juli 2023 Jam 09.30 Wita).

Selanjutnya dengan jawaban dari informan Syabil Sabil selaku masyarakat di Kabupaten Dompu yang mengemukakan, bahwa kondisi fasilitas yang ada di kantor. *“Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil itu masih kurang fasilitasnya terutama kursi Fasilitas kursi masih terbatas, kami sebagai masyarakat banyak yang duduk di pinggir teras bahkan banyak juga yang berdiri dikarena tidak dapat kursi”* (Hasil wawancara dengan Syabil Sabil 4 Juli 2023 Jam 15:01 Wita).

Kesimpulan yaitu sarana dan prasarana pendukung pemberian pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih tergolong tidak lengkap. Terutama fasilitas yang diperuntukkan bagi pengguna layanan dan penerima layanan di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu salah satunya adalah kelengkapan kursi di tiap-tiap loket pelayanan sebagian kursi sudah baik akan tetapi masih ada bagian-bagian loket pelayanan yang kursinya masih belum memadai untuk tempat menunggu masyarakat yang sedang menunggu berkas-berkas mereka selesai.

2. Keandalan (*Reliability*)

Seiring semakin tingginya harapan dan kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan pelayanan yang cepat, sehingga aparaturnegara atau petugas pemberi pelayanan siap-siaga dalam melayani, cepat, efektif dan efisien. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan, waktu kecepatan dan kecermatan dalam menyelesaikan pelayanan .

a. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Abdul Najib selaku Kepala Dinas di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu mengungkapkan, bahwa kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan. *“Kemampuan pegawai atau operator kita ini sudah paham dan tahu apa yang harus mereka harus lakukan, karena termaksud kalau ada komplein masyarakat mereka bisa memastikan menyelesaikan sendiri masalahnya jadi jangan sampai ke saya, karena pengalaman mereka sudah rata-rata diatas 10 tahun, untuk pegawai barunya kita titipkam dulu di bagian luar maksudnya bukan langsung menjadi sebagai operator jadi dia membantu dulu mendamping dulu sebelum ditugaskan sebagai operator”* (Hasil wawancara dengan Abdul Najib 3 Juli 2023 Jam 09:30 Wita).

Berlanjut paparan yang diberikan Desi Sardiana selaku masyarakat yang mengatakan *“bahwa kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan. Kemampuan para pegawai cukup baik”* (Hasil wawancara dengan Desi Sardiana 29 Agustus 2023 Jam 10.21 Wita). Kesimpulan akhir yang dapat kita ambil dari seluruh jawaban informan menyangkut sub indikator kecermatan petugas dalam melayani yakni para aparaturnegara belum memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kecermatan pegawai dalam melakukan tugasnya belum terpenuhi para aparaturnegara yang bertugas proses pelayanan yang di berikan oleh para pegawai bisa dikatakan kurang baik.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Wawancara dengan Abdul Najib selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu, terkait standar oprasional prosedur yang di terapkan. *“Iya kita sudah*

punya standar oprasional prosedur Seperti tadi yang saya maksud dengan SOP, jadi yang termaksud SOP itu Waktu, kita ini targetnya 1 kali 24 jam kalau lebih dari itu masyarakat boleh komplein jadi kita nanti tinggal buka di riwayatnya, kenapa terlambat, ternyata ini tidak lengkap berkasnya, ternyata ini belum tanda tangan ini itu, jadi ada riwayat terbuka dan ada alasan kita untuk memberikan tanggapan” (Hasil wawancara dengan Abdul Najib Juli 2023 Jam 09:30 Wita).

Berdasarkan dari pemaparan informan di atas maka adapun kesimpulan yang dapat di tarik dari sub indikator memiliki standar pelayanan yang jelas ialah para pegawai yang bertugas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu menjadikan standar oprasional prosedur (SOP) sebagai aturan yang harus di jalankan sebagaimana mestinya. Para pegawai diharapkan dapat memberikan standar pelayanan maksimal (SPM) yang akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterimanya.

3. Ketanggapan (*Responsiviness*)

Ketanggapan adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan

- a. Merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Abdul Najib selaku Kepala Dinas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu yang menyatakan, bahwa pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat. *“Setiap waktu kita terus melakukan inovasi, pendekatan kualitas pelayanan setiap waktu dan itu kami terbuka menerima saran dari masyarakat dan ada tim penyelesaian pengaduan bahkan ada SK penghargaan bagi operator kita yang memberikan pelayan terbaik,ada sanksi bagi operator yang membuat kesalahan bahkan terakhir kita ini ada pemberian kompensasi bagi masyarakat yang memberikan pengaduan, jadi jika ada hal-hal yang membuat mereka tidak puas dan terbukti bersalah kami akan memberikan hadiah berupa souvenir kepada masyarakat yang melapor, gantungan kunci dan lain-lain” (Hasil wawancara dengan Abdul Najib 4 Juli 2023 Jam 09:30 Wita).*

Namun demikian yang diungkapkan oleh M.imron selaku masyarakat yang mengemukakan, bahwa pelayanan yang baik yang di berikan oleh pelayanan kepada masyarakat. *“Sebaiknya pegawai duckcapil ditambah lagi, untuk mempercepat pengurusan dokumen kependudukan hingga pembuatan dokumen selesai pada hari yang sama”* (Hasil wawancara dengan M.imron 29 Agustus 2023 Jam 13:09 Wita).

Kesimpulan akhir dari jawaban semua informan tentang sub indikator ketanggapan, merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat yakni respon pegawai cukup baik sebab itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka sebagai pelayanan masyarakat serta kurang tanggap dalam memberikan arahan terkait persyaratan-persyaratan yang harus di lengkapi terlebih dahulu karena perlakuan kurang baik kepada masyarakat juga di muat dalam standar oprasional prosedur (SOP) belum diterapkan yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu. Hal tersebut menandakan bahwa para pegawai telah mengamalkan salah satu dari aturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara tidak langsung kinerja mereka akan meningkat apabila selalu menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat pengguna layanan. Indikator dari jaminan

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu.

Wawancara dengan Abdul Najib selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu yang menyatakan, bahwa ketetapan waktu para aparatur dalam memberikan pelayanan. *“Sebenarnya itu tergantung dari bagaimana sikap masyarakat, kita ini punya etika pelayanan publik dan kami setiap ada masyarakat yang respect atau kurang respect kita selalu terbuka, seperti jika ada masyarakat yang ngeluh ke saya yaa saya langsung selesaikan, kitakan manusiawi jadi ada saja ukuran puas menurut orang lain dan masyarakat maunya dateng langsung jadi padahal persyaratanya tidak lengkap,*

kita memang sedang berupaya kearah pelayanan yang membahagiakan masyarakat, yang kita layani setiap hari rata-rata 120 sampai 150 ya tentu di antara itu ada yang tidak puas tapi hasil survey dari luar bukan hanya survey internal juga memberikan nilai positif untuk kita selama 2 tahun terakhir ini sudah masuk ka angka 8,2” (Hasil wawancara dengan AN 4 Juli 2023 Jam 09:30).

Selanjutnya dengan penjelasan oleh Syabil Sabil selaku masyarakat Kabupaten Dompu yang menyatakan, bahwa ketetapan waktu para aparatur dalam memberikan pelayanan. *“Tidak ada jaminan yang di berikan kepada masyarakat hanya sekedar menunggu kabar dokumen jadi tersebut sampai selesai, adakalanya dokumen selasai tepat waktu ada kalanya dokumen itu tidak dapat selasai dalam satu hari” (Hasil wawancara dengan Syabil Sabil 4 Juli 2023 Jam 15:01 Wita).*

Kesimpulan akhir dari jawaban Kepala Dinas dan Masyarakat menyangkut dari indikator Jaminan yang mana memiliki sub indikator jaminan ketepatan waktu ialah jaminan ketepatan waktu di Kantor Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sipil tidak berlaku karena pengurusan berkas pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak memberikan kejelasan karena tergantung sikap Masyarakat kepada aparatur. Tidak ada waktu yang disampaikan berapa lama berkas yang di urus akan selesai. Pelayanan yang diterapkan oleh para pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu tidak memberikan jaminan penyelesaian berkas secara tepat waktu namun harus berusaha untuk dapat menyelesaikan berkas pengurusan dokumen secara keseluruhan.

5. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual atau pribadi.

a. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan.

Wawancara dengan Abdul Najib selaku Kepala Dinas Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Dompu yang menjelaskan, terkait sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat *“Sikap aparatur dalam meberikan pelayanan kepada masyarakat, berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik berdasarkan etika pelayanan.” (Hasil wawancara dengan Abdul Najib 4 Juli 2023 Jam 09:30 Wita).*

Selanjutnya dengan Desi Sardianan selaku masyarakat yang juga mengatakan, bahwa sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. “*Sudah baik saat melayani masyarakat*” (Hasil wawancara dengan Desi Sardiana 29 Agustus 2023 Jam 10:21 Wita).

Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu sudah menerapkan sikap kurang baik dalam memberikan pelayanan. Para pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan kurang baik kepada masyarakat dengan memperlakukan serta menerapkan kurang baik kepada orang yang akan dilayani akan membawa pengaruh negatif terhadap instansi serta aparaturnya yang berada dalam instansi tersebut. Kecepatan pelayanan juga menjadi faktor penunjang untuk meningkatkan kinerja sebuah instansi khususnya instansi pemerintah. Pelayanan yang kurang baik karena ketika kita datang mengurus mereka pegawai melayani dengan kurang gesit, jadi masyarakat harus menunggu berhari-hari untuk penyelesaian dokumen yang diurus.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulannya Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu menggunakan lima dimensi indikator, yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*reability*), Ketanggapan (*responsivess*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*). Yang diberikan oleh dinas dukcapil Kabupaten Dompu masih sangat kurang terhadap harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjadara University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, Dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hildayanti, Lisa. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

- Maulida, Karya, Adam Idris, and Endang Erawan. 2018. “Kualitas Pelayanan Publik Administras Kependudukan(Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga) Di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda.” *EJournal Administrasi Negara* 6(4):8314–28.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Edisi I. Bandung: Unpad Press.
- Nugrahani farida, and M. Hum. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Bahasa*. Surakarta: Cakra Books.
- Peraturan Menteri. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*. Indonesia.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, et al. 2020. *PELAYANAN PUBLIK*. Edisi I. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Indonesia.
- Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta .
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Indonesia.
- Republik Indonesia. 2013. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Aministrasi Kependudukan*. Jakarta.
- Rukayat, Yayat. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu.” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 11(2):56–65.
- Sahir, Syafrida Hafni. 2021. *METODOLOGI PENELITIAN*. Edisi I. Medan: KMB INDONESIA.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Interpektif, Dan Konstruktif)*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* . Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yuliati. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Pelalawan.” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.