

## KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

**Ratna Faulida<sup>1</sup>, M. Husaini<sup>2</sup>, Reno Affrian<sup>3</sup>**  
Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
e-mail: [ratnafaulida1802@gmail.com](mailto:ratnafaulida1802@gmail.com)

### ABSTRAK

Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data berdasarkan Purposive sampling berjumlah 12 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik, dilihat dari indikator yang Pertama, reliability pada tepat dan benar sudah tepat dan benar sesuai dengan ketentuan SOP. Kedua, tangibles pada sarana prasarana sudah baik dan memadai. Ketiga, responsiveness pada cepat dan efektif sudah cepat dan efektif. Keempat, assurance pada etika dan moral kurang baik. Kelima, empathy pada mengetahui keinginan dan kebutuhan kurang baik karena ada beberapa yang sudah mengetahui. Faktor yang mempengaruhi adalah konsistensi pelaku, masyarakat yang tidak terlalu peduli, masih kurang peminat dan jaringan, server yang kadang down atau aplikasi SIAK error. Disarankan kepada kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara agar memberikan pemahaman kepada masyarakat yang memiliki sikap tak acuh dengan fungsi KTP Elektronik, menambah minat masyarakat dengan cara bersosialisasi dan petugas pelayanan agar mengkonsistensikan diri untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan sikap ramah dan responsif terhadap masyarakat.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, KTP Elektronik, Kabupaten Hulu Sungai Utara

### ABSTRACT

*Electronic Resident Identity Cards the official identity of a resident as proof of self issued by the implementing agency which is valid throughout the territory of the Unitary State of the Republic of Indonesia. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The data source based on purposive sampling is 12 people. The results of the research show that the quality of services for making electronic ID cards at the North Hulu Sungai Regency Population and Civil Registration Service is not good, seen from the first indicator, reliability is correct and correct in accordance with the provisions of the SOP. Second, the tangibles in infrastructure are good and adequate. Third, responsiveness to fast and effective is fast and effective. Fourth, assurance on ethics and morals is not good. Fifth, empathy in knowing wants and needs is not good because there are some who already know. The influencing factors are the consistency of the perpetrators, people who don't really care, a lack of interest and the network, servers that sometimes go down or the SIAK application has errors. It is recommended to the head of the North Hulu Sungai Regency Population and Civil Registration Service to provide Understanding to people who are indifferent to the function of Electronic KTP, increase public interest by socializing and service officers to consistently provide maximum service with a friendly and responsive attitude towards public.*

**Keywords :** Service Quality, Electronic ID Card, North Hulu Sungai Utara

### PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum,

mencerdaskan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abdi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

Sedangkan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik yang tersedia.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang penyedia jasa layanan melainkan pada persepsi konsumen atau penerima layanan.

Penyelenggaraan pelayanan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika membuat KTP Elektronik di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu, keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar tercapai kepuasan masyarakat secara menyeluruh. Selanjutnya contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan publik administrasi yaitu pembuatan KTP Elektronik (Kartu Tanda Penduduk), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian atau Meninggal dan sebagainya.

Instansi pemerintah daerah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantui Bupati dan penyelenggara pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perjanjian melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Seperti melayani dalam hal pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP Elektronik), Akta Kelahiran, Akta Kematian atau Meninggal dan lain sebagainya. Pelayanan yang baik kepada

masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka terus harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pencatatan dan penerbitan KTP Elektronik merupakan bagian dari pelayanan publik KTP Elektronik merupakan salah satu dokumen terpenting karena menjadi bukti pengakuan legal kewarganegaraan atau identitas seseorang. Setiap orang yang sudah cukup umur harus mempunyai KTP Elektronik sebagai jaminan atas kedudukan dan status hukum seseorang dalam negara.

Saat ini masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berlatar belakang heterogen baik dari sosial, ekonomi dan budaya, sering mengeluhkan tentang lambatnya penyelesaian urusan pembuatan KTP Elektronik. Salah satu penyebab adalah kedisiplinan pegawai belum maksimal dan keadaan petugas yang belum memahami tugas pokok dan fungsinya, bahwa KTP Elektronik merupakan hak bagi warga negara dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kewajiban untuk membuat KTP Elektronik. Selanjutnya, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, karena belum adanya pelayanan satu pintu yang diterapkan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penyebab rendahnya kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kabupaten Hulu Sungai Utara, selain hal diatas sesungguhnya disebabkan oleh berbagai kondisi, diantaranya adalah masih relatif sedikitnya sumber daya manusia yang pentingnya sebuah pelayanan, penyebab lainnya adalah minimnya keterampilan yang dikuasai oleh sumber daya manusia atau aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, hal tersebut memberikan dampak negatif terhadap pelayanan kepada bawahan maupun atasan.

Observasi awal yang dilakukan penulis diketahui bahwa yang menjadi permasalahan berkaitan dengan pelayanan pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara diantaranya adalah:

1. Kurangnya petugas pelayanan, petugas sibuk melayani antrian yang tergolong banyak sedangkan jumlah petugas hanya 1 orang (*Front Office*) dan 1 orang pengolah data atau mencetak.
2. Belum tersosialisasikan atau belum tersampaikan ke masyarakat pelayanan pembuatan KTP Elektronik. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui alur pelayanan, kadang-kadang masyarakat ada yang langsung masuk tanpa bertanya kepada petugas depan dimana ruangan yang ingin dituju yang menyebabkan masyarakat tidak mengetahui alur pelayanan pembuatan KTP Elektronik dan pernyataanya.
3. Kurangnya sarana dan prasarana, komputer kurang memadai untuk memproses pembuatan yang bergabung dengan pelayanan lain dan tempat ruang tunggu kurang luas apabila terlalu banyak antrian.

## **METODE**

Penelitian ini membahas terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Masalah yang akan diteliti adalah bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Hulu Sungai Utara. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, sumber data yang diambil melalui penarikan secara *purposive sampling* berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan waktu, meningkatkan ketekunan, triangulasi, referensi yang tepat dan *membercheck*.

## **PEMBAHASAN**

Menurut Fitzsimmons (2015:108) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi survei tersebut yaitu:

### **1. Reliability**

*Reliability* merupakan ditandai pemberian kemampuan dan kehandalan untuk menyelenggarakan pelayanan yang tepat dan benar serta menyediakan pelayanan yang terpercaya. *Reliability* adalah kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

#### **a. Tepat**

Kemampuan seseorang untuk mengarahkan suatu gerak kesatuan sasaran sesuai dengan tujuan. Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten dalam kurun waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengambilan data peneliti menyimpulkan bahwa dari segi ketepatan dalam melaksanakan pembuatan KTP Elektronik sangat tepat dan sudah benar atau sesuai dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

#### **b. Benar**

Kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang disajikan, secara baik dan terpercaya untuk pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan pengguna layanan berarti pelayanan yang tanpa kesalahan, keahlian dalam menggunakan peralatan kantor, dapat dipercaya dan dapat diartikan mengejarkan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan waktu yang telah dijanjikan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengambilan data peneliti menyimpulkan bahwa dari segi benar sudah benar dan sesuai dengan ketentuan dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

### **2. Tangibles**

Tangibles kualitas pelayanan yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya agar pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tempat fisik seperti gedung, peralatan, pegawai, sarana fisik perkantoran dan fasilitas lainnya.

#### **a. Sarana**

Sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengambilan data yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa dari segi sarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dan memadai, karena adanya penambahan alat untuk menunjang pelaksanaan pembuatan KTP Elektronik.

#### **b. Prasarana**

Fasilitas berhubungan dengan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu maupun tempat informasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengambilan data yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa prasarana yang tersedia sudah baik dan memadai karena

sudah banyak tersedianya tempat yang ada untuk melayani masyarakat terutama dalam pembuatan KTP Elektronik.

### 3. *Responsiveness*

*Responsiveness* adalah kecepatan pegawai untuk membantu dan menyediakan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara secara cepat dan efektif terhadap sikap tanggap dari petugas dalam memberikan layanan yang dibutuhkan. Karena membiarkan penerima layanan menunggu tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang seharusnya tidak terjadi. Dalam dimensi *Responsiveness* untuk mencapai kualitas pelayanan maka berkaitan dengan indikator pelayanan yang cepat dan efektif dalam ketanggapan pegawai.

#### a. Cepat

Kemampuan yang diberikan petugas pelayanan untuk melayani masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengambilan data peneliti menyimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan yang cepat sudah baik, karena melaksanakan pembuatan KTP Elektronik 1x24 jam dan selesainya KTP itu sudah dicetak bisa diambil pada hari ke 2 setelah melakukan proses rekam data.

#### b. Efektif

Efektif adalah sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik yang berarti berhasil. Efektif sendiri mengarah pada tujuan yang dicapai, tidak peduli sebesar atau sekecil apa usaha dan pengorbanan yang dilakukan. Sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya dan kesannya) sejak mulai berlakunya suatu Undang-Undang atau peraturan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengambilan data peneliti menyimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan pembuatan KTP Elektronik sudah efektif karena petugas pelayanan melaksanakan sesuai Standar Operasional Pembuatan KTP Elektronik namun hanya saja biasanya ada terjadi perbedaan pegawai yang diluar dengan pegawai yang didalam memiliki perbedaan pendapat.

### 4. *Assurance*

*Assurance* adalah yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan serta meyakinkan kepercayaan pengguna pada pelayanan yang diberikan untuk masyarakat atau pengguna layanan agar terhindar dari keraguan.

#### a. Etika

Etika adalah sikap atau kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan perkataan yang sopan dan ramah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengambilan data peneliti menyimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan harus beretika yang sopan dalam melayani masyarakat yang terutama melakukan pembuatan KTP Elektronik.

#### b. Moral

Moral lebih dipahami sebagai suatu prinsip atau kebiasaan yang berhubungan dengan perilaku benar atau salah.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengambilan data peneliti menyimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan harus memiliki moral yang baik dalam melayani masyarakat yang melakukan pembuatan KTP Elektronik.

### 5. *Emphty*

*Emphty* adalah yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Sikap tegas penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat atau kemudahan untuk melakukan hubungan dengan komunikasi yang baik, memberikan perhatian pribadi kepada pengguna layanan untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan petugas layanan.

#### a. Mengetahui Keinginan

Keinginan adalah sesuatu yang diharapkan seseorang dalam melakukan sesuatu yang ingin dilakukan. Suatu barang dan jasa yang harus dipenuhi guna mempertahankan kehidupannya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengambilan data peneliti menyimpulkan bahwa ada beberapa yang mengetahui keinginan masyarakat tapi lebih baiknya ditanya terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahpahaman antara petugas dan masyarakat.

b. Mengetahui Kebutuhan

Kebutuhan adalah sesuatu yang dibutuhkan. Kebutuhan manusia dapat diartikan sebagai sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia, atau keinginan manusia yang harus dipenuhi, demi terciptanya kepuasan rohai maupun jasmani untuk keberlangsungan hidupnya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengambilan data peneliti menyimpulkan bahwa mengetahui kebutuhan masyarakat harus ditanyai terlebih dahulu kalau tidak ditanya maka tidak akan mengetahui apa kebutuhan masyarakat dan apabila ada masyarakat yang tidak mengetahui tanyakan saja kepada petugas yang ada disana.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik dapat dilihat dari indikator. *Pertama*, pada aspek reliability yang diketahui pada indikator kemampuan sudah baik yang mana pada ketepatan sudah tepat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), pada indikator benar pembuatan KTP Elektronik sudah baik atau benar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). *Kedua*, pada aspek tangibles yang diketahui pada indikator memadai kurang baik karena jaringan dan alat yang kadang tidak mendukung, pada indikator baik sudah baik karena sudah benar. *Ketiga*, pada aspek responsiveness yang diketahui pada indikator cepat sudah baik karena petugas melaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), pada indikator efektif sudah efektif dilakukan dengan baik dan berhasil melakukan proses. *Keempat*, pada aspek assurance yang diketahui pada etika kurang baik karena setiap orang memiliki etika yang berbeda-beda maka dari itu lebih dimaksimalkan lagi, pada indikator moral kurang baik karena moral setiap orang berbeda-beda sifat terhadap memberikan pelayanan. *Kelima*, pada aspek emphaty yang diketahui pada indikator mengetahui keinginan kurang baik karena harus ditanya terlebih dahulu apa yang diinginkan masyarakat dalam memberikan pelayanan, pada indikator mengetahui kebutuhan kurang baik karena ada beberapa yang mengetahui kebutuhan dan tidak mengetahui kebutuhan tersebut.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu, faktor pendorongnya adalah perilaku petugas atau Sumber Daya Manusia dan kemampuan yang dimiliki. Adanya dorongan pimpinan terhadap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap masyarakat untuk menaati peraturan pelayanan. Faktor penghambat didominasi oleh koneksi jaringan internet yang tidak stabil, Aplikasi SIAK yang kadang error, konsistensi pelaku, masyarakat yang tidak terlalu peduli, masih kurang peminat dan selain itu, kurangnya Sumber Daya Manusia sebagai petugas pelayanan output.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim (2021) 'Data Rekapitulasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Dukcapil* [Preprint]. Available at: <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB2.pdf>.
- Dian Suluh Kusuma Dew (2020) *Buku Ajar Kebijakan Publik*.
- Fitri, M.R. (2021) *Pelayanan Publik*.
- Hadiwijoyo, S.S. dan F.D.A. (2021) *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*. Depok.
- Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Maulidiah, S. (2014) *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung.
- Mukarom, Z. dan M.W.L. (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung.
- Mulyawan, R. (2016) *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPD PRESS.
- Nurdin, I. (2019) *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya.
- Pahriya Nanda (2019) 'Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan', *Skripsi pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai*.
- Priansa, D.J. (2017) *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung.
- Saleh, A.M. (2021) *Komunikasi Pelayanan Publik. Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintahan*. Malang, Jatim.
- Sellang, K. *et al.* (2022) 'Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya', (June). Available at: [https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=\\_mNcEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=etika+birokrasi+dalam+pelayanan+publik&ots=anxYYk8aut&sig=MzzDpNfqVdH\\_axuVZnaQJu0BrMA%0Ahttps://repository.umsrappang.ac.id/uploads/Mustanir21.pdf](https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=_mNcEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=etika+birokrasi+dalam+pelayanan+publik&ots=anxYYk8aut&sig=MzzDpNfqVdH_axuVZnaQJu0BrMA%0Ahttps://repository.umsrappang.ac.id/uploads/Mustanir21.pdf).
- STIA AMUNTAI (2022) 'Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi Administrasi Publik', *Pedoman Penyusunan Skripsi*.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, D.S.D. (2017) 'Standart Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat', *Digital Repository Universitas Medan Area*, pp. 1–30. Available at: <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/8456/1/138510002.pdf>.