

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN CEMPAKA PUTIH BARAT)

Camelia Rahmayanti¹, Tri Ubayanto^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : Rahmayanticamelia@gmail.com¹, triubaya33@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE
INFO

ABSTRACT

Keywords

Public Service Quality,
Population Administration,
Kelurahan.

The purpose of this study is to find out how the quality of public services in the field of population administration in Cempaka Putih Barat Village is. This research method uses descriptive qualitative method. Data collection techniques using observation techniques, in-depth interviews, literature studies both printed and online. The results of this study prove that in terms of physical evidence (tangible) Kelurahan Cempaka Putih Barat has an area of 8x6m² for a total of 5 service staff. The service room has a service desk, work desk, identification card recording device, 2 sets of back and a long chair that is intended for people waiting for service. In the aspect of reliability (reliability), the results of the study revealed that the people of Cempaka Putih Barat Village were satisfied with the services provided by the responsiveness aspect of employees in terms of helping people who need services, especially people who are confused by the services that have been seen between officers and visitors who communicate with each other. Assurance aspects, especially security at the Cempaka Putih Barat Village Office, Central Jakarta, have shown efforts to improve the quality of their services related to providing a sense of security for the community. The aspect of empathy (empathy), which is given by the Cempaka Putih Barat Village is by giving a pleasant impression. The aspect of empathy (empathy), which is given by the Cempaka Putih Barat Village is by giving a pleasant impression.

PENDAHULUAN

Kelurahan Cempaka Putih Barat merupakan salah satu Kelurahan di Jakarta Pusat yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Putih Barat meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain: pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan SIM. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kelurahan Cempaka Putih Barat bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.

Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan

dalam membuat Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak Kelurahan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan KK maupun KTP Elektronik. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan KK maupun KTP Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara saat melaksanakan observasi di bagian pelayanan umum memberikan informasi bahwa terdapat kekosongan pegawai pelayanan di Kelurahan Cempaka Putih Barat, yang terdiri dari 4 pegawai, tetapi pada kenyataannya hanya terdapat 2 personil yang bertugas. Dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk penyelesaian pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam lemari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama. Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kelurahan Cempaka Putih Barat belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Cempaka Putih Barat)**

KAJIAN PUSTAKA

1. **Pengertian Publik** : Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) "kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia bakumenjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai".
2. **Pengertian Pelayanan Publik** : Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.
3. **Faktor Pendukung Pelayanan** : Menurut H.A.S Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain: (1) Faktor kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan. (2) Faktor aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. (3) Faktor

organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja. (4) Faktor pendapatan. Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam waktu tertentu. (5) Faktor kemampuan. Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan. (6) Faktor sarana pelayanan. Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

Kerangka Pemikiran

Penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Kependudukan adalah hal yang berhubungan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Pengelolaan kependudukan dan pembangunan keluarga merupakan kegiatan merencanakan untuk mengarahkan perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga untuk merealisasikan penduduk tumbuh seimbang dan mengembangkan kualitas penduduk pada seluruh dimensi penduduk. Perkembangan kependudukan adalah kondisi yang berhubungan dengan perubahan keadaan kependudukan yang dapat berpengaruh dan dipengaruhi oleh keberhasilan pembangunan berkelanjutan. Kualitas penduduk adalah kondisi penduduk dalam aspek fisik dan nonfisik yang meliputi derajat kesehatan, pendidikan, pekerjaan, produktivitas, tingkat sosial, ketahanan, kemandirian, kecerdasan, sebagai ukuran dasar untuk mengembangkan kemampuan dan menikmati kehidupan sebagai manusia yang bertaqwa, berbudaya, berkepribadian, berkebangsaan dan hidup layak.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik & Pembangunan sektor lain. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP dan / atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan

kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Putih Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Cempaka Putih Barat.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Putih Barat, sehingga peneliti berusaha untuk menggali, mengungkap kemudian mendeskripsikannya. Hasil penelitian ini berupa data- data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi.

2. Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Cempaka Putih Barat

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kelurahan Cempaka Putih Barat menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut :

- 1) Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Jumlah pegawai yang ada di seksi pelayanan umum ada 5 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi, 2 orang operator komputer dan 2 orang staf pelayanan. Namun demikian yang ada saat ini cuma 3 pegawai pelayanan ini dikarenakan 1 orang operator komputer cuti melahirkan, 1 orang staf pelayanan mengikuti kursus komputer yang diselenggarakan BKD Jakarta Pusat. Dengan keterbatasan jumlah pegawai di bagian pelayanan umum sehingga dapat menghambat kerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan.

- 2) Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kelurahan Cempaka Putih Barat adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kelurahan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

- 3) Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah.

3. Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Cempaka Putih Barat

- 1) Mengadakan program penyuluhan melalui kepala Dukuh kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan.

- 2) Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Cempaka Putih Barat.
- 3) Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai di Kelurahan Cempaka Putih Barat
- 4) Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan public.

Pembahasan

Pelayanan umum bahwa Kelurahan Cempaka Putih Barat khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi kependudukan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

Dalam wawancara dengan pihak kelurahan menjelaskan jika daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat sebagai berikut: “membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan persyaratan apa saja yang kurang dan persyaratan apa yang harus dilengkapi”. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh Kelurahan Cempaka Putih Barat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Bagian Pelayanan Umum Kelurahan Cempaka Putih Barat telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka Kelurahan Cempaka Putih Barat akan segera menindak lanjuti. Hal tersebut sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Kelima hal tersebut memberikan gambaran kepada penulis jika kekurangan yang ada dapat segera dipenuhi sesuai dengan kebutuhan yang terjadi dilapangan. Semua bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur dengan baik sehingga pelayanan Umum Kelurahan Cempaka Putih Barat dapat memberikan hasil yang maksimal kepada masyarakat sekitar. Semua kebutuhan masyarakat dalam mengurus administrasi yang dibutuhkan dapat berjalan dengan baik. Tidak hanya itu dengan adanya kendala yang terjadi di Kelurahan Cempaka Putih yaitu keterbatasan jumlah

pegawai di bagian pelayanan umum menghambat kinerja pelayanan publik kepada masyarakat dikarenakan pegawai harus merangkap pekerjaan. Akan tetapi mereka dapat bekerja secara maksimal dan memberikan hasil terbaik.

Tidak hanya itu kendala yang terjadi berikutnya adalah tingkat kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Kelurahan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri. Tetapi dari pihak pelayanan umum selalu mengingatkan masyarakat untuk selalu melengkapi persyaratan administrasi yang dibutuhkan. Dan kendala terakhir yang terjadi ialah mengenai ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah. Dalam kendala ini pihak kelurahan melakukan sistem pergantian masuk kedalam ruangan sehingga penumpukan tidak terjadi. Semua upaya yang dilakukan sudah sesuai standar operasional yang ada dan menghasilkan pelayanan yang baik bagi masyarakat sekitar.

KESIMPULAN

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

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) Kelurahan Cempaka Putih Barat memiliki luas ruang 8x6m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor Kelurahan Cempaka Putih Barat belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi di ruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.
2. Dalam aspek kehandalan (reliability), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kelurahan Cempaka Putih Barat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kelurahan Cempaka Putih Barat dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.
3. Aspek daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.
4. Dilihat dari aspek jaminan (Assurance) khususnya keamanan di Kantor Kelurahan Cempaka Putih Barat Jakarta Pusat sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disipan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.
5. Aspek empati (empathy), yang diberikan pihak Kelurahan Cempaka Putih Barat yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang

menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

6. Adapun mengenai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cempaka Putih Barat Melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kelurahan Cempaka Putih Barat menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Governace Melayani Publik. Yogyakarta: UGM Press.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eny Kusdarini. 2011. Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas–Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Yogyakarta: UNY Press.
- Fandy Tjiptono. 2000. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyabsyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafii. 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- Lexy J. Maleong. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Daerah No. 7 tahun 2009 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saefullah. 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sanapiah Azis. 2000. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1. Sondang P Siagian. 2000. Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subrata Sumadi. 2012. Metode penelitian. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik