

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PAGEDANGAN DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN
PUBLIK**

¹Fikri Jamal, ²Bima Guntara

¹Fakultas Hukum, Universitas Pamulang

²Fakultas Teknik, Universitas Pamulang

Email : ¹fikri.ganesa@gmail.com; ²bimaguntara007@gmail.com

Received: Oktober 2020 / Revised: November 2020 / Accepted: November 2020

ABSTRAK

Sudah menjadi kewajiban Pemerintah selaku penyedia layanan publik untuk bertanggung jawab dan terus memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik yang berkualitas. Kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Dewasa ini kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang diberikan berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pagedangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat diuraikan; (1) Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pagedangan. (2) Hambatan-hambatan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan Pagedangan. (3) upaya dalam melakukan peningkatan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan Pagedangan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

It is the obligation of the Government as a public service provider to be responsible and continue to provide the best service for the sake of improving quality public services. Community satisfaction is a measure of the success of public services provided by public service providers. Today quality is an important topic in service delivery, including in government organizations or institutions as public service providers. Quality is a dynamic condition that affects products, services, people, processes and the environment that meet or exceed expectations. Service Quality is all forms of activities undertaken to meet consumer expectations. Service in this case is defined as a service provided in the form of convenience, speed, relationship, ability and hospitality addressed through attitudes and characteristics in providing services for satisfaction. This research is a descriptive study using a qualitative approach to determine the quality of public services in the field of population administration in Pagedangan District. The data collection technique is done by using observation, interview, and documentation techniques. The data analysis technique used is an interactive model. It is expected that the results of this study can be described: (1) Quality of public services in the field of population administration in Pagedangan District. (2) Obstacles to public services in the field of population administration at the Pagedangan District level. (3) efforts to improve public services in the field of population administration at the Pagedangan District level.

Keywords: Quality, Public Service, Population Administration

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Dalam Pasal 1 Butir 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa Administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban, baik dalam penertiban dokumen maupun data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor

lain.

Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah daerah seperti Kantor Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu pada jasa pelayanan administrasi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran. Kantor Kecamatan merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan yang dipimpin oleh Camat.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Juni 2020 di Kantor Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang Provinsi Banten, terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Permasalahan yang sering dijumpai masih terdapat masyarakat yang mengalami keluhan terkait dengan ketepatan waktu dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran di Kantor Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang. Selain itu, permasalahan lain yang ditemui yaitu pada saat masyarakat ingin membuat produk administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dalam melengkapi syarat-syarat administrasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran. Terpantau juga fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang belum memadai seperti mesin antrian yang tidak berfungsi.

Berdasarkan uraian masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang Provinsi Banten dengan Judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Pada Tingkat Kecamatan Pagedangan Ditinjau Dari Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena-fenomena yang terjadi sesuai yang ada di lapangan dan menyajikan data secara terstruktur dan sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta- fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi sesuai yang ada di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Pagedangan Kabupaten Tangerang Provinsi Banten yang beralamat di Jalan Raya Pagedangan No. 2,

Pagedangan Kabupaten Tangerang. Kode pos 15339. Nomor telepon: 021-5377939. Adapun pelaksanaan penelitian di Kantor Kecamatan Pagedangan dilakukan selama bulan Juli 2020.

PEMBAHASAN

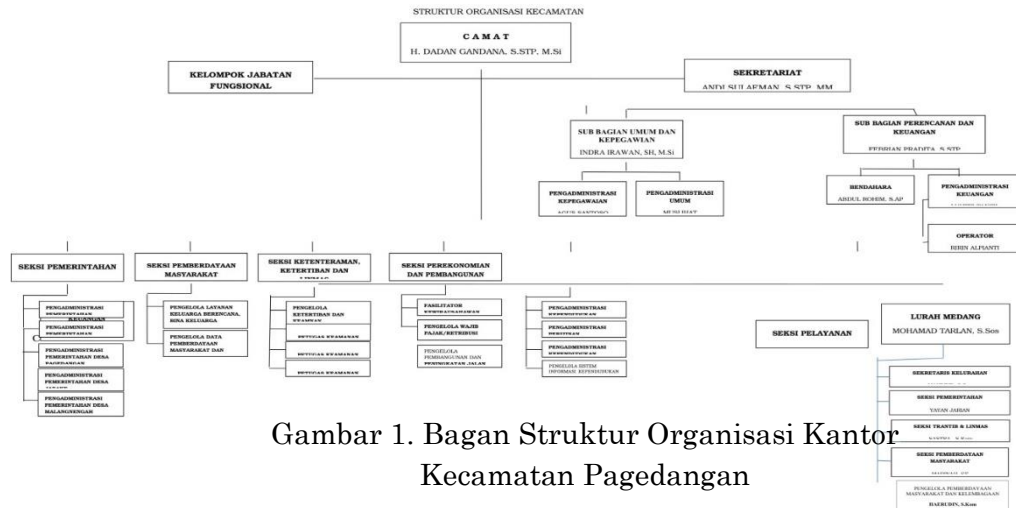
Deskripsi Tempat Penelitian

Kecamatan Pagedangan merupakan wilayah pemekaran dari Kecamatan Legok. Diresmikan oleh Gubernur Jawa Barat : R. Nuriana, Pada 11 Agustus 1999. Dengan ber-Ibu Kotakan Desa Pagedangan yang mulai terbentuk pada masa kolonial belanda sekitar tahun 1935 (menurut informasi yang tersebar di masyarakat).

Kecamatan Pagedangan terletak di sebelah selatan Kabupaten Tangerang dan secara administratif terdiri dari 1 kelurahan dan 10 desa. Dengan Luas 4802,29 Ha. Batas wilayah Kecamatan Pagedangan :

1. Sebelah utara, berbatasan dengan Kecamatan Kelapa Dua.
2. Sebelah timur, berbatasan dengan Kecamatan Serpong / Kota Tangerang Selatan.
3. Sebelah selatan, berbatasan dengan Kecamatan Cisauk.
4. Sebelah barat, berbatasan dengan Kecamatan Legok.

Jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Pageadngan sebanyak 58 orang pegawai dengan perincian jabatan stuktural 9 orang dan 49 orang staf.



Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pagedangan

Kantor Kecamatan Pagedangan merupakan Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan yang dikunjungi oleh masyarakat salah satunya dalam kegiatan pelayanan Administrasi Kependudukan Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan di kantor Kecamatan Pagedangan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Jenis Pelayanan Administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pagedangan.

No.	Jenis Pelayanan
1.	Pemohonan e-KTP
2.	Pemohonan KK
3.	Surat Ket. Pindah antar Kecamatan
4.	Surat Ket. Pindah antar Kabupaten
5.	Surat Ket. Pindah antar Propinsi
6.	Akta Kelahiran
7.	Akta Kematian

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Pagedangan

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan, guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Profesionalitas pelayanan juga sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan berkualitas perlu dilakukan reformasi pelayanan publik yaitu melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut perlu untuk dijadikan pedoman oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

Kantor Kecamatan Pagedangan merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia pelayanan dalam hal ini penyedia jasa. Kantor Kecamatan Pagedangan selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan personil. (Barata, Atep Adya, 2003; Barata, Atep Adya, 2004) Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* ditentukan oleh

indikator- indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pagedangan sudah menerapkan dimensi Tangibles beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu alat bantu pelayanan seperti alat mesin nomor antrian. Padahal sarana itu sangat diperlukan bagi pelayanan masyarakat, sehingga perlu dilakukan pengajuan usulan pengadaan sarana dan prasarana kepada instansi terkait dalam hal ini alat mesin nomor antrian yang sudah tidak berfungsi.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dimensi *reliability* menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena dari kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. . (Barata, Atep Adya, 2003; Barata, Atep Adya, 2004) Pada penelitian ini, dimensi *reliability* ditentukan oleh indikator- indikator yaitu: kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan kemudahan dalam proses pelayanan. Pelayanan publik Kantor Kecamatan Pagedangan sudah menerapkan dimensi *reliability* . Sesuai dengan observasi dan wawancara peneliti, pegawai di Kantor Kecamatan Pagedangan sudah menerapkan *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam proses pelayanan. Kemudian kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik. Namun masih adanya masyarakat yang harus bolak-balik untuk mengurus maupun melengkapi persyaratan administratif pelayanan dikarenakan minimnya informasi yang diberikan kepada masyarakat baik dari tingkat RT sampai Kecamatan.

Upaya yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pagedangan yaitu mengadakan program jemput bola dan sosialisasi secara berkeliling ke masyarakat. Pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat meliputi pelayanan penerbitan biodata penduduk, penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), atau surat keterangan kependudukan lainnya yaitu surat pindah datang, perubahan alamat, serta pelayanan pencatatan sipil yang terdiri dari pencatatan kelahiran dan kematian. Adanya upaya sosialisasi yang dilakukan dengan memberikan sosialisasi kepada para lurah, untuk diteruskan kepada tingkatan dibawahnya RW mapun RT terkait administrasi kependudukan. Maka masyarakat sebagai pengguna layanan

dapat mengetahui tentang pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, mengerti alur maupun prosedur pelayanan serta syarat-syarat administratif yang diperlukan dalam pelayanan. Sehingga pelayanan publik yang diselenggarakan menjadi mudah serta tidak menyulitkan masyarakat.

Selanjutnya dimensi yang ketiga adalah dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. . (Barata, Atep Adya, 2003; Barata, Atep Adya, 2004) Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pagedangan sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi *Responsiviness* sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Dimensi keempat yaitu *Assurance* (Jaminan). Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. . (Barata, Atep Adya, 2003; Barata, Atep Adya, 2004). Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pagedangan sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Tetapi masih ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan. Seperti dalam pembuatan e-KTP masyarakat harus menunggu sampai 6 bulan bahkan ada yang sampai bertahun-tahun untuk menunggu proses pembuatan e-KTP. Hal ini dikarenakan lamanya proses pembuatan produk kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang. Upaya yang dapat dilakukan ialah dengan memberi kewenangan kepada Kecamatan untuk mengeluarkan produk kependudukan melalui aturan hukum pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Dimensi yang terakhir yaitu dimensi *Emphaty* (empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan pengguna layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara spesifik. . (Barata, Atep Adya, 2003;

Barata, Atep Adya, 2004) Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pagedangan sudah menerapkan dimensi Emphaty dalam penyelenggaraan pelayanan. Terkait dengan dimensi Emphaty dalam pelaksanaan pelayanan antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Secara filosofis, kecamatan yang dipimpin oleh camat perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, system administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan. Untuk itu, camat melaksanakan kewenangan. Dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan sepatutnya meningkatkan semangat dari camat dan aparatur kecamatan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal. dalam penyelenggaraan otonomi mengingat posisi strategisnya itu maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya.

Kecamatan Pagedangan telah menerapkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan.. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, Lokasi kecamatan jelas lebih dekat relatif mudah di jangkau masyarakat bila dibandingkan dengan (ibukota) kabupaten dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik), Kantor Kecamatan Pagedangan belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat seperti tidak berfungsinya alat mesin nomor antrian sehingga masyarakat tidak mengetahui antrian pelayanan yang ada dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK).

Dimensi *reliability* (kehandalan), dari hasil penelitian terungkap bahwa kehandalan pegawai di Kantor Kecamatan Pagedangan dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat belum sesuai dengan keinginan dan harapan. Hal tersebut ditunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat ketidaktahuan persyaratan yang ada terkait dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Dimensi *responsiviness* (daya tanggap), pegawai Kantor Kecamatan Pagedangan sudah menunjukkan sikap daya tanggap pada dimensi *responsiviness* terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada saat proses pembuatan KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Dimensi *assurance* (jaminan), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Pagedangan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang mengalami keluhan mengenai jaminan tepat waktu yang belum sesuai dalam layanan pembuatan E-KTP, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Dimensi *emphaty* (empati), terkait dengan dimensi *emphaty* Kantor Kecamatan Pagedangan sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Kantor Kecamatan Pagedangan, perlu menambah sarana prasarana seperti alat mesin nomor antrian guna meningkatkan kualitas pelayanan, Membuat sepanduk (banner) yang berkaitan dengan alur pelayanan serta persyaratan pembuatan produk administrasi kependudukan, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga masyarakat lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan serta melakukan program jemput bola dan sosialisasi. Dan Memberikan kewenangan kepada kecamatan untuk mengeluarkan produk kependudukan agar proses pembuatan produk kependudukan tersebut lebih cepat malalui aturan hukum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudistira.

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiyansyah. 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. Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Preneda Media Group.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI): Dalam Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan System Administrasi Negara*.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. Philip,
- Koter dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andy.
- Nasution, Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Philip, Kotler. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Implimentasi dan Kontrol, edisi ke- 9 Jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhalindo.

Peraturan Perundang-undangan:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Jurnal

- Sanapiah, Azis. 2000. Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat Jurnal Administrasi Negara Volume 6 Nomor 1.