

Bureaucratic Reform in Public Perception of the Quality of Services of the Population and Civil Registration Service of Dairi Regency

Reformasi Birokrasi dalam Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi

Jonson Rajagukguk¹, Maringen Panjaitan², Ayub Cristoper Zebua³, Vitria Pane⁴

Universitas HKBP Nommensen Medan

¹jonson.rajagukguk@uhn.ac.id, ²maringanpanjaitan@uhn.ac.id,

³ayubcristoper@uhn.ac.id, ⁴vitriapan@uhn.ac.id

Abstract

This study aims to find out how the public's perception of the service quality of the Dairi Regency Population and Civil Registration Service (Study of Making E-KTP and KK). The method used in this research is descriptive qualitative while the number of informants is 11 people. This study uses data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency seen from the tangible dimension (physical evidence) did not meet the quality of service well, the dimensions of Reliability (Reliability) of employees had carried out on time according to applicable regulations and had standard procedures. in carrying out the function as a service to the community so that it runs in a structured manner, the Responsiveness dimension that employees have shown a responsive attitude to the community, officers will respond well and quickly, the Assurance dimension that guarantees certainty of service time and guarantees good service costs but not yet provide satisfaction to the community as service users, the last dimension, namely Empathy (Empathy) in providing services, also behaves unfairly and is still discriminatory. In accordance with the research that has been done, service officers at the Population and Civil Registration Administration Office of Dairi Regency still discriminate between people who provide services.

Keywords: Quality, Service, Population Administration.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi (Studi Pembuatan E-KTP dan KK). Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif adapun jumlah informan sebanyak 11 orang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dilihat dari dimensi tangible (bukti fisik) belum memenuhi kualitas pelayanan dengan baik, dimensi Reliability (Kehandalan) pegawai sudah menjalankan dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat agar berjalan dengan terstruktur, dimensi Responsiveness (Ketanggapan) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap kepada masyarakat petugas akan merespon dengan baik dan cepat, dimensi Assurance (Jaminan) bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, dimensi terakhir yaitu Emphaty (Empati) dalam memberikan pelayanan juga berperilaku kurang adil dan masih pandang bulu (diskriminatif). Sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan, petugas pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi masih ada membeda-bedakan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

1. Pendahuluan

Penduduk adalah Warga Negara Indonesia (WNI) dan orang asing yang bertempat tinggal di wilayah Indonesia dan telah menetap/berniat menetap selama minimal 1 tahun. Berdasarkan UU No.23 Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan, penduduk memiliki hak dan kewajiban. Setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh: Dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk, perlindungan atas data pribadi, kepastian Hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya, ganti rugi atas pemulihan nama baik sebagai akibat dari kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan Data Pribadi oleh Instansi Pelaksana.

Kewajiban Penduduk yaitu setiap penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, WNI di luar wilayah NKRI wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana Pencatatan Sipil Negara setempat dan atau kepada Perwakilan RI dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan lekat dengan kehidupan manusia. Sebagian besar aspek yang terjadi dalam masyarakat berhubungan dengan hal tersebut. Karenanya, setiap perubahan maupun kesalahan dalam pencatatan sipil wajib segera dilaporkan. Data kependudukan tak sekedar KTP, tetapi juga kartu keluarga, akte kelahiran atau kematian, pencatatan pernikahan, hingga surat pindah domisili.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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 penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 Tahun 2004 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Hal pokok yang menjadi dasar perlunya otonomi daerah adalah pemerintah daerah harus dapat menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, mendefinisikan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia KTP, KK, dan Akte Kelahiran merupakan kebutuhan dasar kependudukan yang wajib diurus ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh

setiap keluarga. Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan

layanan publik, mendorong pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kinerjanya dalam bidang pelayanan publik aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi perlu dilakukan kajian secara mendalam dengan menggunakan 5 indikator dimensi kualitas pelayanan yaitu, tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam hal ini penulis ingin mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk itulah peneliti berkeinginan untuk meneliti masalah kepuasan masyarakat yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan sehingga penulis tertarik untuk memilih judul skripsi :

"Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi" (Studi pembuatan E-KTP dan KK)

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan melihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dalam Pengurusan E-KTP dan KK sehingga dari persepsi itu bisa diupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Metode

Bentuk penelitian merupakan metode penelitian yang dipakai dalam pengungkapan peristiwa yang sedang diteliti. Metode penelitian merupakan salah satu bagian yang sangat penting dan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta yang ada hubungannya dengan masalah penelitian dan juga merupakan panduan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang dapat digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di lapangan dimana aktifitas sosial, sikap, peristiwa, kepercayaan baik yang sudah terjadi maupun yang belum terjadi di lokasi penelitian.

Menurut Moleong (2007: 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memenuhi fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainlain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Adapun tipe penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas terkait masalah yang akan diteliti berupa lisan atau kata-kata serta mampu menjelaskan secara sistematis dimana yang dimaksud ialah memberikan gambaran secara jelas mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik, "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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang- undangan. Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: "optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan Berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat". Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: "pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang - undangan". Menurut Hayat (2017:22) "pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya".

Zaenal Mukarom dan Mahibudin Wijaya Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa: "Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Ciri-ciri Pelayanan Publik

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik yang profesional,

artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Adapun ciri-ciri pelayanan profesional menurut Miftah Thoha (2010:47) adalah sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, mengandung arti prosedur /tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: Prosedur/tata cara pelayanan, Persyaratan pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti, Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip Pelayanan umum diatur dalam Keputusan KEMENPAN (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sepuluh prinsip pelayanan umum yaitu;

- a. Kesederhanaan artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Kepastian waktu artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja artinya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses artinya tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, professional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang- undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Amin Ibrahim (2008: 22) mengungkapkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut". Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Menurut Sedarmayanti (2004: 207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi:

- a. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih professional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- b. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001: 12) yang menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan".

Dari pengertian-pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Empaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible (berwujud), terdiri atas indikator:
 - a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, memperhatikan ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dillengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
 - d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti

mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.
2. Dimensi Reability (Kehandalan), terdiri atas indikator:
 - a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
 - b. Memiliki Standar pelayanan yang jelas Dalam pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu melakukan pelayanan publik, penyedian layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi produser pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.
 - c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.
 - d. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
 - e. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.
3. Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:
 - a. Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
 - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
 - c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
 - d. Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.
4. Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:
 - a. Jaminan Tepat Waktu Pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
 - b. Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

5. Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator:

- a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.
- b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.
- c. Tidak dikriminasi. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
- d. Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Kependudukan

Pengertian Kependudukan

Kependudukan adalah segala hal yang berkaitan dengan kelahiran (natalitas), kematian (mortalitas), serta perpindahan (migrasi) yang memengaruhi keadaan sosial, ekonomi, budaya maupun politik suatu negara. Kependudukan merupakan hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Penduduk adalah sejumlah orang yang tinggal, menetap, dan berada dalam sebuah wilayah/daerah suatu negara.

UU Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan dalam UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melelui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang di alami oleh penduduk Indonesia yang berada didalam atau luar wilayah Negara Kesatuan Negara Republik Indonesia (NKRI). Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang di alami oleh Penduduk Indonesia dan warga Negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan.

Dokumen Kependudukan adalah Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang

dihasilkan dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Data kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pendaftatan Sipil. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas Pelaporan Peristiwa Kependudukan pendataan penduduk tentang 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 Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya yang meliputi Pindah data, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialami penduduk di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Isu-isu Strategis

Pemerintah Kabupaten Dairi berupaya terus menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya setiap keluarga maupun individu memiliki dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan memiliki nilai strategis dalam berbagai intervensi pembangunan. Sejalan dengan kebijakan Pemerintah Pusat. Penyelenggaraan administrasi kependudukan mengalami perubahan cukup mendasar. Pada saat ini sedang dibangun dan dikembangkan **Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)**. Dengan SIAK pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara online dan terintegrasi dengan database kependudukan yang ada di Kementerian Dalam Negeri serta terintegrasi pula dengan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten/Kota lain, selain itu kebijakan lain adalah penerbitan dokumen kependudukan secara elektronik yaitu diterapkan KTP elektronik. Menyikapi peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, DISDUKCAPIL Kabupaten Dairi tahun 2019 gencar melaksanakan perekaman pembuatan KTP-e dengan cara **jemput bola** yang dimulai dari bulan September 2019 dan datang ke tiap tiap kecamatan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Tujuan pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem jemput bola ini yaitu untuk lebih mendekatkan pelayanan prima yang memuaskan bagi masyarakat. Dalam rangka melakukan PERMENDAGRI, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi menerapkan **“IKHLAS”** dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. **“IKHLAS” I= Ikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku, K= Kedepankan sikap ramah,santun dan terpuji, H= Hormati pemohon dengan sepenuh hati, L= Lakukan Pekerjaan Semaksimal mungkin, A= Akuntabilitas, semangat pekerjaan dapat dipertanggungjawabkan, S= Solutif, setiap masalah selalu ada pemecahannya**. Permasalahan yang paling dominan pada penyelenggaraan administrasi kependudukan antara lain:

- Sistem jaringan database kependudukan belum seluruhnya terkoneksi secara nasional.
- Kesadaran masyarakat yang cukup tinggi akan penerbitan Dokumen Kependudukan akan tetapi jarak tempuh yang membuat enggan datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- Sarana dan Prasarana yang kurang memadai berupa: terlambatnya pengiriman blanko KTP-el dari Kementerian Dalam Negeri dan juga alat KTP-el yang kurang memadai
- Banyaknya pegawai yang tidak memenuhi kualifikasi dan latar belakang yang dibutuhkan.

Beranjang dari permasalahan tersebut, maka pelayanan administrasi kependudukan untuk kurun waktu lima tahun kedepan, terfokus pada peningkatan dan kuantitas pelayanan, terutama:

- Peningkatan cakupan dan kualitas database kependudukan
- Peningkatan dan pemantapan pembangunan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- Peningkatan dan Sumber Daya Aparatur
- Peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk
- Peningkatan kualitas pelayanan pencatatan sipil
- Peningkatan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan
- Mewujudkan tata kelola dokumen kependudukan

Adapun indikator kinerja pada Rencana Strategis (Renstra 2021-2026) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejalan dengan sasaran jangka menengah Kementerian/Lembaga yang terakomodir didalam sasaran jangka menengah RPJMD Pemerintah Kabupaten, yaitu:

- Cakupan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
- Cakupan Penerbitan Kartu Keluarga
- Cakupan Penerbitan kutipan Akta Kelahiran
- Cakupan Penerbitan kutipan Akta Perkawinan

Beberapa isu strategis yang mempengaruhi penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Dairi yaitu:

- Tersedianya dasar hukum untuk melaksanakan urusan bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil serta untuk melaksanakan penerbitan penduduk mendatang
- Adanya Standart Operation Procedur (SOP) sebagai acuan dalam memberikan pelayanan
- Adanya kebijakan kependudukan yang membebaskan biaya penerbitan dokumen kependudukan
- Tugas pokok dan fungsi mempunyai dasar hukum yang jelas.

Hasil Wawancara dan Hasil Penelitian

Kehandalan (Reability)

Reability merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kemampuan dan kehandalan untuk dapat menyediakan berbagai pelayanan yang terpercaya. Reliability juga merupakan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah ditentukan. Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat. Kehandalan yaitu kemampuan memberikan suatu pelayanan yang baik dengan cepat dan memuaskan sehingga dapat diterima dengan

baik. Dengan melihat apakah pelayanan sudah dijalankan sesuai dengan aturan yang ada serta prosedur dalam melakukan pelayanan berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat Bapak NM sebagai berikut:

"Pegawai memberikan pelayanan dengan baik serta ketika terjadi perubahan prosedur administrasi pelayanan maka disampaikan kepada masyarakat terkait dengan adanya perubahan tersebut selain itu petugas juga sudah menjalankan prosedur dan teknis pelayanan dengan baik". (wawancara 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil petugas sudah memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang memuaskan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan suatu pelayanan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat, kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan serta kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan. Kehandalan merupakan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan atau responsiveness pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi sangat berhubungan dengan aspek kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan.

Pada penelitian ini untuk mengetahui tentang respon petugas terhadap masyarakat saat menanggapi keluhan maupun disaat masyarakat mengalami kesulitan, peneliti melakukan wawancara langsung dengan masyarakat yang mempunyai keluhan saat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. Pada indikator responsiveness atau daya tanggap petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan cukup tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. Petugas merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut.

Jaminan (Assurance)

Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan pemberi layanan. Di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas. Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan ketepatan

waktu, jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Pelayanan di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dilaksanakan pada hari Senin sampai Jumat yaitu pada pukul 08.00-16.00 WIB sedangkan jam istirahatnya pada pukul 12.30-13.30 WIB. Untuk jaminan ketepatan waktu pelayanan Kantor Administrasi Kependudukan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Empaty (Emphaty)

Empati ialah bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami kemauan pelanggan. Empati merupakan sikap peduli terhadap pelanggan yang berupa perhatian dengan memberikan pelayanan yang tulus pegawai dalam memahami masyarakat. Dengan memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sikap yang baik dari petugas pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada dinas/instansi terkait

4. Kesimpulan

Kesimpulan

Analisis sumber daya manusia diketahui bahwa sudah memadainya sumber daya manusia yang ada, dan juga kebanyakan dan hampir semua pegawainya memiliki latar belakang sudah berpendidikan minimal Sarjana dan Diploma sehingga bisa mencerminkan sangat tingginya kemampuan pegawai yang nantinya, hal ini akan mempengaruhi kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat.

Analisis proses pelayanan yang diberikan petugas diketahui bahwa:

- Pihak Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Kedisiplinan pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi dalam melaksanakan tugasnya masih kurang baik. Pegawai masih ada yang datang tidak tepat waktu. Terlebih di jam istirahat yang harusnya sudah selesai. Masih saja ditemukan petugas kurang konsisten dalam menentukan jam istirahat. Hal tersebut akan membentuk persepsi masyarakat tentang kepastian waktu untuk petugas beristirahat, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan kembali.
- 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik yaitu tangible (bukti fisik), reability (kehandalan), responsiveness (respon/ketanggapan), assurance (jaminan), emphaty (empati) pada pembahasan hasil penelitian menunjukkan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Rekomendasi Kebijakan

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek ke depan, maka penulis merekomendasikan kebijakan kebijakan sebagai berikut:

1. Kepada Warga/ Masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dalam diri masing-masing. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan

perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparatur pemerintah itu sendiri.

2. Kepada Petugas atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, agar melengkapi meningkatkan dan memperbaiki:

- Kerapian, kebersihan dan kenyamanan kantor DISDUKCAPIL
- Penataan ruang tunggu supaya nyaman dan teratur
- Fasilitas alat bantu seperti komputer dan perangkatnya serta kamera supaya mempercepat proses pelayanan
- Tidak diskriminatif atau membeda-bedakan
- Memperlakukan masyarakat dengan penuh perhatian
- Pengembangan Sistem IT
- Lebih pro aktif dalam melayani

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan kualitas pelayanan, Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi melakukan program jemput bola. Program ini dilakukan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan. Pelayanan jemput bola adalah pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan cara berkeliling. Kantor administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi mengadakan program jemput bola dengan cara berkeliling dari kecamatan ke kecamatan. 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 berbagai berkas lainnya.

5. Daftar Pustaka

Buku:

- _____. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*, Edisi Revisi, Gava Media, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, PT. Grafindo Persada, Depok
- Ibrahim Amin (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. CV. Mandar Maju, Bandung.
- Lukman Sampara, (2001). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Stia Lan Press, Jakarta.
- Mahmudi, (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Moleong, J Lexy, (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mukarom Zaenal, Muhibudin Wijaya Laksana, (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Serdamayanti, (2004). *Good Governance*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Sudjarwo, (2015). *Proses Sosial dan Interaksi Sosial Dalam Pendidikan*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Whenlis, (2021). *Statistik Daerah Kabupaten Dairi 2021*, Badan Pusat Statistik Kabupaten Dairi, CV. Rilis Grafika, Balige.

Jurnal:

- Nurcahyo, dan Khasanah, (2016). **“Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Pembelian (Studi Pada Taman Joglo Cafe Semarang)”, Diponegoro Journal of Management**, Volume 5 Nomor 3, hal 1-16, ISSN:2337-4635, Semarang.
- Pasaribu Winra A, (2017). **“Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan E-KTP di Kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”, Volume 4 Nomor 2, hal 1-12, Sosiologi FISIPOL UNRI, Pekanbaru.**
- Subhan, (2020). **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan”, Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan**, Volume 14 Nomor 2, hal 53-59, FISIP UMC, Cirebon.

Undang-Undang:

- Peraturan Bupati Dairi No.46 Tahun 2021
Peraturan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004
PERMENDAGRI Nomor 9 Tahun 2011
PERPRES Nomor 35 Tahun 2010
PERPRES Nomor 25 Tahun 2008
Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009