



## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN ANAK TUHA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

### *The Quality of Public Service in The Population Administration at Anak Tuha District Office of Lampung Tengah Agency*

Eka Novita Sari<sup>\*1</sup>, Fransisca Winarni<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

#### INFORMASI ARTIKEL

Article history:  
Diterima 03-07-23  
Diperbaiki 05-07-23  
Disetujui 13-07-23  
Kata Kunci:  
Kualitas, Pelayanan Publik,  
Bidang Administrasi  
Kependudukan Kantor  
Kecamatan Anak Tuha

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik bidang kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Desain penelitian yang dipakai ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha tergolong cukup baik dalam beberapa aspek, akan tetapi perlu adanya sebuah peningkatan agar tercipta penyelenggaraan pelayanan yang lebih berkualitas. Dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan masih terdapat beberapa kendala. Hal ini dapat dilihat dari aspek bukti fisik (tangible) yaitu pada indikator Tata ruang yang masih sempit dan sumpek, Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum kompeten, dan sarana prasarana yang belum memadai. Pada aspek keandalan (reability) yaitu belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pegawai belum mampu menggunakan alat bantu. Kendala pada aspek ketanggapan (responsiviness) yaitu tidak memiliki wadah saran dan kritik. Pada aspek jaminan (assurance) yaitu tidak terjaminnya biaya dan keamanan masyarakat pengguna pelayanan. kendala yang terakhir pada aspek empati (emphaty) yaitu tidak menegakkan kepentingan umum dan keadilan. Namun Kecamatan Anak Tuha telah berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek bukti fisik (tangible) yaitu pada indikator penampilan pegawai, aspek keandalan (reability) yaitu memberikan pelayannya yang tepat, dan aspek ketanggapan (responsiviness) yaitu memberikan informasi yang jelas. Adapun faktor pendukung yaitu semangat dan kesamaan tujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Terdapat juga faktor penghambat yaitu sarana prasarana yang belum memadai, Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum kompeten, dan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP)

#### ABSTRACT

Keywords:  
*Quality, Public Service,  
Population Administration,  
Anak Tuha District Office*

*This study aims to describe the quality of public service in the population administration at Anak Tuha District Office of Lampung Tengah Agency as well as its supporting and hampering factors. The result of this study indicates that the quality of public services in the field of population administration at the Anak Tuha District Office is quite good in several aspects, but there needs to be an improvement in order to create a higher quality service delivery. In the implementation of service improvement there are still obstacles. This can be seen from the tangible aspect in the spatial indicators which are still cramped and narrow, Human Resources (HR) are not yet competent, and infrastructure is inadequate. Reliability aspect, they do not yet have Standard Operating Procedures (SOP) and employees are not yet able to use assistive devices. Responsiveness aspect is not having a forum for suggestions and criticism. Assurance aspect, that is not guaranteed the cost and safety of service users. Empathy aspect, namely not upholding the public interest and justice. However, Anak Tuha District has tried to provide quality services. This can be seen from the*

---

*tangible aspect of the employee performance indicator, the reliability aspect, which is providing the right service, and the responsiveness aspect, which is providing clear information. The supporting factors are enthusiasm and common goals to provide quality services. There are also inhibiting factors such as inadequate infrastructure, incompetent Human Resources (HR), and not having Standard Operating Procedures (SOP).*

---

## 1. Pendahuluan

Sejak otonomi daerah berlaku, pelayanan publik menjadi hal yang ramai diperbincangkan ditengah kehidupan masyarakat. Sebab penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu hal yang menjadi tolak ukur keberhasilan otonomi daerah. Apabila penyelenggaraan pelayanan publik dapat berkualitas dan mampu memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, maka otonomi daerah berjalan sesuai dengan harapan. Selain menjadi kewajiban bagi aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Penerapan otonomi daerah membawa konsekuensi logis tersendiri bagi pemerintah daerah yang menerima pelimpahan fungsi pelayanan dari pemerintah pusat, sebab pemerintah desa dipandang lebih mengetahui berbagai kebutuhan masyarakat sehingga penyelenggaraan pelayanan diharapkan mampu berkualitas (Wargadinata, 2010: 29).

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik atau berkualitas apabila pelayanan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal tersebut menjadi implikasi kepuasan masyarakat selaku pengguna pelayanan. Kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Dalam suatu organisasi pada suatu instansi perlu adanya aturan atau regulasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Keberhasilan kinerja pelayanan publik berhubungan erat dengan penetapan standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik yaitu pedoman yang harus dilakukan oleh suatu instansi dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam menerapkan standar pelayanan tersebut, setiap instansi memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Apabila suatu instansi pemerintah atau lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah atau lembaga lainnya telah memberikan kualitas pelayanan publik yang baik (Poltak, 2006).

Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Lampung kepada Ombudsman RI perwakilan Lampung mengalami kenaikan sebesar 70% dari tahun 2021. Pada tahun 2021 hanya terdapat 171 laporan pengaduan masyarakat. Sedangkan pada tahun 2022 naik sebanyak 244 laporan pengaduan masyarakat yang terdiri dari 193 laporan regular dan 51 laporan respons cepat Ombudsman. Adapun jenis laporan pengaduan masyarakat meliputi perdesaan atau aparatur desa, infrastruktur terkait kerusakan jalan dan bidang agraria terkait Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL). Selain itu, dalam mencegah maladministrasi, Ombudsman Lampung melakukan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan pada tahun 2022 belum terdapat pemerintah daerah wilayah provinsi Lampung yang memperoleh zona hijau dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga instansi di wilayah Lampung belum memenuhi kebutuhan masyarakat (Ombudsman.go.id).

Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa implementasi pelayanan publik pemerintah daerah masih memprihatinkan dapat dilihat dari data ombudsman republik Indonesia perwakilan Provinsi Lampung. Semakin rendah implementasi pelayanan publik yang tidak berlandaskan pada peraturan perundang-undangan, dapat memicu meningkatnya pungutan liar dan korupsi di sektor pelayanan publik.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan selaku penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Salah satu contoh instansi pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik di Kabupaten Lampung Tengah adalah Kecamatan Anak Tuha. Kecamatan ini terletak jauh dari pusat kota yang beralamat di Jl. Padang Ratu, Kampung Negara Aji Tua, Kecamatan Anak Tuha, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung 34161. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, izin tebang kayu rakyat, izin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah masih terdapat permasalahan khususnya bidang administrasi kependudukan. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta fasilitas pendukung lainnya. Ketersediaan tempat duduk pelayanan sebanyak 2 kursi panjang yang dapat memuat 6 orang pengunjung sedangkan pada kenyataannya pengunjung yang melaksanakan pelayanan secara bersamaan mencapai 8 orang bahkan lebih. Sehingga pengunjung kelelahan berdiri harus menunggu giliran pelayanan dari petugas. Ruang pelayanan yang sempit tanpa adanya ventilasi yang baik serta didalamnya terdapat petugas pelayanan beserta meja dan kursi, pengunjung dengan kursi tunggu.

Sebagian besar masyarakat mengeluhkan terkait lambatnya cetak e-KTP, karena mereka harus bolak balik hanya untuk mengundur surat pengambilan e-KTP ([Ombudsman.go.id](http://Ombudsman.go.id)). Selain itu, bertentangan juga dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Pasal 3 tentang peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berbunyi penerbitan dokumen administrasi kependudukan dalam waktu 1 jam atau paling lama 24 jam setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap. Hal tersebut menyebabkan masyarakat kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Kepastian waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dan tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan pelayanan menjadi kriteria kepuasan kepada masyarakat (Gasperz, 2000).

Jumlah penduduk Kecamatan Anak Tuha yang wajib memiliki e-KTP pada tahun 2022 sebanyak 29.109 jiwa. Sedangkan yang sudah melakukan perekaman e-

KTP hanya sebesar 27.199 jiwa dan masih ada 1.910 jiwa yang belum melakukan perekaman data kependudukan. Maka berdasarkan data tersebut perekaman e-KTP di Kecamatan Anak Tuha tahun 2022 hanya 93% yang terekam, sedangkan berdasarkan target SPM (Standar Pelayanan Minimal) perekaman e-KTP yang harus dicapai oleh daerah kabupaten/kota pada tahun 2015 sebesar 100%. Kondisi ini menunjukkan kesenjangan sebanyak 7% dari target SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang berlaku. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat di kecamatan yang belum melaksanakan perekaman e-KTP. Sehingga pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Anak Tuha belum optimal.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pegawai kecamatan dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasar pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan instansi pemerintahan. Penilaian dilakukan dengan 8 indikator prosedur layanan, kejelasan petugas layanan, tanggungjawab petugas layanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, keramahan petugas layanan, kepastian biaya layanan, kenyamanan dan keamanan pelayanan. Kategori penilaian IKM dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Pedoman penilaian IKM

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konvensi ikm	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1.00-1.75	25-43.75	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	43.76-62.50	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	Baik
4	3.26-4.00	82.26-100.00	A	Sangat Baik

Sumber. (H. Surjadi, 2012)

Berdasarkan pengukuran IKM di Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, didapatkan hasil setiap indikator pelayanan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Penilaian IKM di Kantor Kecamatan Anak Tuha

No	Indikator Pelayanan	Nilai Rata-Rata Indikator Pelayanan	Bobot NRT	Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRT)
1	Prosedur Layanan	1.90	0.125	0.24
2	Kejelasan Petugas Layanan	2.00	0.125	0.21
3	Tanggungjawab Petugas Layanan	1.70	0.125	0.21
4	Kecepatan Pelayanan	1.70	0.125	0.21
5	Keadilan Pelayanan	1.69	0.125	0.21

6	Keramahan Petugas Layanan	1.63	0.125	0.20
7	Kepastian Biaya Layanan	1.71	0.125	0.21
8	Kenyamanan dan Keamanan Pelayanan	2.00	0.125	0.25
<b>Nilai Indeks Pelayanan</b>				1,78
<b>Nilai Konvensi IKM</b>				44,5

Sumber: Kantor Kecamatan Anak Tuha, 2021

Hasil penilaian pada tabel 2 diatas yang dilakukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah diperoleh beberapa informasi meliputi Nilai Indeks Pelayanan (NIP) yaitu 1.78 dan nilai konvensi IKM yaitu 44.5. Berdasarkan data tersebut apabila dimasukkan kedalam tabel pedoman penilaian IKM maka dapat disimpulkan bahwa nilai konvensi IKM di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah berada pada 43.76 – 62.50. hal itu menunjukkan bahwa mutu pelayanan termasuk pada kategori C sehingga kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah dikatakan kurang baik.

Berdasarkan permasalahan- permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana implementasi standar kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah. Keseluruhan rangkaian penelitian ini akan disusun dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha. Penelitian ini berpedoman pada teori kualitas pelayanan publik yang meliputi lima indikator yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reability), Ketanggapan (Responsiviness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty) (Zeitaml dalam Hardiansyah, 2011).

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam mengenai suatu data yang mengandung makna Sugiyono (2013: 9).

### 2.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Februari hingga Juni 2023. Lokasi penelitian bertempat di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah. Lokasi ini beralamat di Jalan Raya Padang Ratu, Kampung Negara Aji Tua, Kecamatan Anak Tuha, Kabupaten Lampung, Provinsi Lampung 34161.

### 2.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* merupakan teknik yang dilakukan untuk memilih subjek dengan

mempertimbangkan hal tertentu sesuai dengan topic penelitian (Sugiyono, 2019). Adapun subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu camat, sekretaris, pegawai pelayanan bidang administrasi kependudukan dan masyarakat selaku pengguna pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah.

#### 2.4 Sumber Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara untuk mendapatkan sumber data primer, dan dokumentasi untuk mendapatkan sumber data sekunder. Adapun penjelasan mengenai teknik pengumpulan data tersebut antara lain:

- a. Observasi dilakukan dengan non partisipasi atau peneliti melakukan observasi terhadap lingkungan, aktivitas, dan fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah berdasarkan pada pedoman observasi yang dibuat.
- b. Wawancara dilakukan dengan metode wawancara semi terstruktur agar wawancara yang lebih terbuka dan bebas bertujuan untuk menemukan permasalahan dan pendapat dari berbagai narasumber.
- c. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh dari laporan instansi terkait, regulasi, media massa, dan dokumen lainnya yang mampu mendukung penelitian.

Adapun instrumen dalam penelitian ini yaitu peneliti itu sendiri dengan didukung oleh pedoman observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 2.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data melalui triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data. Pemilihan teknik triangulasi sumber bertujuan untuk membandingkan data dan mengecek kebenaran data yang diperoleh mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha.

#### 2.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif Miles & Huberman (Sugiyono, 2011: 246) yang meliputi tahapan pertama, pengumpulan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kedua, reduksi data untuk memusatkan perhatian data dengan melakukan penyederhanaan, pengabstrakan, dan pengkategorian data yang diperoleh melalui catatan lapangan yang telah dikumpulkan selama penelitian. Ketiga, penyajian data dengan mendeskripsikan informasi secara tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan menggunakan teks deskriptif dan tabel. Keempat, penarikan kesimpulan untuk menemukan makna, keteraturan pola, dan alur sebab akibat pada data yang telah disajikan dalam display data.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Setiap masyarakat memiliki harapan untuk diberikan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut menjadi tantangan bagi para penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku (Hardiansyah 2011:35). Penelitian ini menggunakan teori (Zeithmal dalam Hardiansyah, 2011) dengan lima indikator yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reability), ketanggapan (responsiviness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) serta faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaannya sebagai berikut:

#### 3.1 Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah

##### 3.1.1 Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi Bukti fisik (tangible) menurut (Zeithmal dalam Hardiyansyah, 2011) meliputi fasilitas fisik atau sarana prasarana, peralatan yang dimiliki, penampilan petugas, sumber daya manusia, dan tata ruang. Penyediaan sarana prasarana yang memadai bagi kualitas pelayanan publik juga diungkapkan oleh (Gerdha, 2017) yang mengungkapkan bahwa dalam suatu penyelenggaraan pelayanan, penting disediakannya tata ruang yang nyaman. Selain itu, (Gerdha, 2017) juga mengungkapkan bahwa sumber daya manusia dalam proses pelayanan publik mendukung terciptanya suatu pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan (Zeithmal dalam Hardiyansyah, 2011) mengenai dimensi bukti fisik (tangible) dalam kualitas pelayanan publik.

Indikator yang pertama dari dimensi bukti fisik (tangible) yaitu tata ruang pelayanan. Tata ruang merupakan salah satu hal yang penting dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna layanan dalam menggunu proses data. Hal sejalan diungkapkan oleh (Gerdha, 2017) yang mengungkapkan bahwa dalam suatu penyelenggaraan pelayanan, penting disediakannya tata ruang yang nyaman. Pelayanan publik di Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah menyediakan ruang tunggu (ukuran 3×5m<sup>2</sup>) dan ruang pelayanan (ukuran 3×4m<sup>2</sup>) dirasa masih sempit dan tidak tersedianya fasilitas pendukung seperti AC atau kipas angin sehingga ruangan terasa panas dan sumpek. Selain itu, kursi tunggu yang hanya terdapat 2 deret kursi, setiap deret terdiri dari 3 kursi pelayanan dirasa masih kurang sebab masih terlihat masyarakat yang mengantri harus mengalah dan tidak mendapatkan kursi sehingga masyarakat selaku pengguna pelayanan yang mengantri merasa lelah.

Indikator yang kedua mengenai jumlah pegawai pelayanan. Pegawai pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah hanya terdapat 2 petugas tanpa adanya kepala seksi. Jumlah pegawai pelayanan tersebut dirasa belum mencukupi. Hal tersebut ditandai dengan posisi yang saling backup apabila ada rapat kepala seksi atau pelatihan yang menyebabkan kurang pastinya jaminan tepat waktu poduk kependudukan selesai. Selain itu, tingkat pendidikan pegawai yang hanya lulusan

SLTA menjadi penghambat proses pelayanan karena harus bertanya kepada pegawai bidang lain.

Indikator yang ketiga mengenai sarana prasarana pendukung proses layanan. Sarana prasarana di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah secara umum belum berfungsi dengan baik. Sarana prasarana dalam ruangan meliputi alat perekam KTP tidak berfungsi sejak tahun 2021. Hal tersebut membuat masyarakat khususnya kampung yang termasuk dalam lingkup Kecamatan Anak Tuha harus mengurus KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Lampung Tengah yang lokasinya jauh. Sehingga menyebabkan masyarakat malas untuk mengurusnya dan lebih memilih membayar jasa dalam mengurus KTP. Selain alat perekam KTP yang rusak, komputer induk yang memuat data-data penting kecamatan juga rusak ironisnya pegawai belum sempat membackup data tersebut. Komputer tersebut sudah di bawa ke tempat service, namun hingga saat ini komputer belum selesai diperbaiki. Sehingga dalam memproses data para pegawai menggunakan laptop milik pribadi. Lokasi Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah yang terpencil menyebabkan sulitnya akses jaringan internet. Jaringan internet merupakan hal vital di era digital saat ini. Hal tersebut sering menjadi faktor penghambat proses pelayanan. Dalam mencetak dokumen, memperbanyak dokumen dan memenuhi berbagai persyaratan pegawai dan masyarakat harus keluar dari area kantor karena tidak adanya mesin printer dan mesin fotocopy. Sarana prasarana diluar ruang pelayanan meliputi tempat ibadah atau mushola yang tampak tidak digunakan dan tidak terawat kebersihannya. Terdapat dua kamar mandi namun sudah tidak layak untuk digunakan, tempat parkir pengunjung yang tidak memadai seperti tidak adanya kanopi dan penjaga parkir.

Indikator yang terakhir mengenai penampilan pegawai. Penampilan pegawai Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah sudah rapi dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun penampilan dalam hal sikap dan perilaku perlu ditingkatkan lagi. Sebab masih ada masyarakat yang mengeluh mengenai sikap dan perilaku pegawai dalam proses pelayanan. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa indicator dari aspek bukti fisik (tangible) tergolong cukup baik dan diperlukan peningkatan perbaikan dan penyediaan. Pegawai Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah telah berpenampilan rapi, bersih dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, masih terdapat kendala meliputi tata ruang yang masih sempit dan sumpek, Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum kompeten, dan sarana prasarana yang belum tersedia dan belum memadai. Kemudahan akses pelayanan publik perlu didukung oleh sarana prasarana yang memadai (Ratna, 2017). Dengan demikian, Kantor Kecamatan Anak Tuha selaku penyedia pelayanan perlu menyediakan sarana prasarana, tata ruang yang sesuai standar dan sumber daya manusia yang berkompeten

### 3.1.2 Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*reliability*) menurut (Zeithmal dalam Hardiyansyah, 2011) meliputi standar pelayanan yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu, pelayanan yang cepat dan cermat. Indikator-indikator

tersebut menjadi acuan peneliti untuk mengetahui dimensi keandalan sebagai salah satu aspek kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah.

Pada indikator pertama mengenai standar pelayanan yang jelas, kantor ini belum mempunyai standar pelayanan yang memiliki kejelasan dan kepastian proses pelayanan publik khususnya bidang administrasi kependudukan. Kemudian indikator yang selanjutnya mengenai kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu. Di era saat ini pelayanan dituntut berjalan dengan kemampuan dan keterampilan pegawai (Ratna, 2017). Dalam menyelenggarakan pelayanan pegawai belum mampu menggunakan alat bantu dalam proses layanan. Hal tersebut diungkapkan oleh petugas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah bahwa masih bertanya kepada pegawai bidang lain untuk menggunakan alat bantu seperti rumus-rumus dalam mengolah data dikomputer. Hal tersebut dapat menghambat proses pelayanan bahkan pekerjaan bidang lain. Mengenai kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dirasa belum optimal. Hal tersebut disebabkan karena kuantitas pegawai pelayanan bidang administrasi kependudukan yang kurang mengakibatkan lambatnya penyelesaian produk administrasi kependudukan. Selain itu, kualitas pegawai bidang administrasi kependudukan yang hanya lulusan SLTA dapat menghambat pemberian pelayanan.

Indikator selanjutnya mengenai kecepatan dan ketepatan pelayanan. tingginya kebutuhan masyarakat terhadap suatu pelayanan, maka pelayanan dituntut berjalan dengan cepat sehingga petugas menjadi lebih cekatan dalam menyelesaikan pekerjaan (Gerdha, 2017). Kecepatan petugas dalam melakukan proses data tergolong belum baik, masih banyak masyarakat pengguna pelayanan yang masih mengeluhkan lambatnya proses pelayanan. Namun, dalam hal ketepatan petugas pelayanan telah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keandalan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah dalam hal ketepatan pelayanan tergolong cukup baik walaupun masih terdapat kendala. Hal tersebut dibuktikan pada hasil penelitian yang telah dilakukan. Bukti tersebut terlihat pada belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tidak mampu menggunakan alat bantu.

### 3.1.3 Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) menurut (Zeithmal dalam Hardiyansyah, 2011) meliputi ketanggapan pegawai dalam membantu dan memberikan informasi serta ketersediaan wadah saran dan kritik dan ketanggapan memberikan respon. Berdasarkan indikator-indikator tersebut dapat diketahui mengenai bagaimana ketanggapan petugas dalam merespon masyarakat terkait pelayanan yang tersedia. Indikator tersebut dijadikan acuan peneliti untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Daya kesiapsiagaan petugas dalam memberikan pelayanan atau membantu masyarakat yang membutuhkan (Ratna, 2017).

Pada indikator pertama mengenai daya tanggap memberikan informasi. Pegawai sudah cepat tanggap membantu dan memberi informasi kepada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan pada saat ada pengunjung yang datang langsung ditanyai mengenai keperluannya lalu diarahkan. Apabila ada masyarakat yang bertanya mengenai proses pelayanan, pegawai juga selalu memberikan jawaban yang jelas dan rinci. Sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan. Namun pada indikator mengenai ketersediaan kotak saran dan data tanggap responnya, Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah belum menyediakan wadah penampung saran dan kritik baik secara online maupun offline. Dalam proses pelayanan, Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah masih mengabaikan keterlibatan tiga aktor penting antara lain pemerintah, swasta, dan masyarakat. Dalam hal ini, masyarakat berhak untuk ikut serta dalam proses peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan saran dan kritiknya atas apa yang mereka terima. Hal tersebut tidak berjalan dengan optimal sebab pegawai selaku penyedia layanan tidak menyediakan sarana pengaduan baik secara online (nomor telepon, pesan layanan singkat, website, email) maupun offline/kotak pengaduan.

Dengan demikian Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah dalam dimensi ketanggapan dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan tergolong cukup baik dan perlu ditingkatkan. Pegawai sudah tanggap dalam membantu dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Namun, pegawai selaku penyedia pelayanan belum menyediakan wadah saran dan kritik serta belum tanggap dalam meresponnya.

#### 3.1.4 Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan (*assurance*) menurut (Zeithmal dalam Hardiyansyah, 2011) meliputi jsminsn keteptan waktu, jaminan kepastian biaya pelayanan dan jaminan keamanan. Peneliti dalam dimensi jaminan menggunakan indikator jaminan kepastian biaya dan kewanaman. Dengan demikian indikator jaminan kepastian biaya dan jaminan keamanan dijadikan acuan oleh peneliti untuk meneliti dimensi jaminan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah. Indikator pertama yaitu jaminan kepastian biaya. Jaminan kepastian biaya pelayanan belum dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanannya. Hal tersebut dibuktikan masih sering terjadi tindak tindak Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN) oleh pegawai dalam memberikan kecepatan proses pelayanan. hal tersebut dibuktikan pada saat wawancara dengan masyarakat pengguna layanan yang mengungkapkan sering terjadi pemberian uang untuk mempercepat proses pelayanan.

Indikator kedua dalam dimensi jaminan yaitu jaminan keamanan di Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah juga belum terjamin keamannya. Hal tersebut ditandai pada kejadian pada tahun 2021 terjadi tindak criminal hilangkan inventaris kantor yaitu laptop yang dicuri. Hal tersebut disebabkan oleh tidak adanya penjaga kantor yang menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum dan tidak adanya CCTV di ruang-ruang penting selaku pemantau situasi kondisi. Selain itu, tidak adanya tempat parkir dan penjaga pengunjung layanan. Kendaraan yang digunakan pegawai dan pengunjung layanan dibiarkan kepanasan di area parkir karena tidak disediakan kanopi. Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang

administrasi kependudukan dilihat dari aspek jaminan (assurance) tergolong buruk. Hal tersebut terbukti bahwa Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah belum menjamin kepastian biaya dan keamanan pelayanan

### 3.1.5 Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati (*emphaty*) menurut (Zeithmal dalam Hardiyansyah, 2011) meliputi mendahulukan kepentingan umum, melayani pelanggan dengan ramah, bersikap sopan, tidak diskriminasi atau adil, dan menghargai pelanggan. Peneliti menggunakan indikator mendahulukan kepentingan umum dan adil atau tidak diskriminasi dalam meneliti dimensi empati pada pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah.

Indikator pertama yang digunakan dalam dimensi empati adalah menegakkan kepentingan umum. Kualitas pelayanan publik dapat didukung dengan sikap petugas yang mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi (Gerda, 2017). Pegawai Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah Kabupaten Lampung Tengah belum memberikan pelayanan yang mementingkan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi dan bersikap adil antar masyarakat selaku pengguna pelayanan. Hal tersebut terbukti pada saat jam kerja masih terdapat pegawai yang mementingkan keperluan pribadinya seperti membeli makan, menjemput anak, mengobrol diluar kepentingan kantor dan selakunya. Sehingga menyebabkan masyarakat selaku pengguna pelayanan merasa tidak nyaman saat proses pelayanan.

Indikator kedua dalam dimensi empati yaitu, penegakkan keadilan. Pegawai yang memiliki sikap profesional adalah pegawai yang dapat bersikap adil (Ratna, 2017). Pegawai pelayanan juga belum bersikap adil atau masih pandang bulu saat memberikan pelayanan. Hal tersebut dirasakan dan diungkapkan masyarakat pengguna layanan pada saat wawancara. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat mengungkapkan bahwa masih ada tindak sogok menyogok dalam proses pelayanan bahkan ada yang mendahulukan garis kekerabatan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dilihat dari aspek empati (*emphaty*) tergolong buruk. Hal tersebut terbukti bahwa Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah belum menegakkan kepentingan umum dan keadilan dalam proses pelayanan.

### 3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah

Proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan harapan bagi seluruh instansi. Namun dalam dalam proses penyelenggaraan pelayanan sering muncul kendala yang tidak diinginkan. Kendala tersebut tergolong pada faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung terciptanya pelayanan publik yang baik di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah adalah semangat para pegawai yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna pelayanan yang membutuhkan. Kesamaan tujuan antar pegawai untuk menyelenggarakan pelayanan yang memenuhi

kebutuhan dan memberikan kepuasan merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah, antara lain:

### 3.2.1 Sumber Daya Manusia

Kualitas dan kuantitas pegawai yang memadai mempengaruhi proses pelayanan. Dari segi kuantitas pegawai Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah khususnya pada bidang administrasi kependudukan masih kurang. Ironisnya pada seksi ini tidak mempunyai kepala seksi dan hanya memiliki 2 petugas. Hal tersebut menghambat proses pelayanan sebab 2 petugas tersebut harus saling back up. Sedangkan dari segi kualitas pegawai Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah khususnya pada bidang administrasi kependudukan belum handal dalam mengoperasikan alat bantu. Hal tersebut dikarenakan pegawai bidang administrasi kependudukan hanya lulusan SLTA. Keterbatasan Sumber Daya Manusia baik dari segi kuantitas maupun kualitas tersebut menghambat proses layanan yang lain sebab pegawai lain harus merangkap pekerjaan

### 3.2.2 Tidak Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP)

Aturan merupakan perangkat penting yang mengatur segala aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan layanan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dijadikan pedoman bagi pegawai dalam memberikan pelayanan. Namun Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Terdapat alur prosedur yang ditempel di ruang tunggu, namun alur tersebut masih terlalu sederhana. Alur prosedur tersebut belum jelas dan masih menimbulkan banyak pertanyaan dari masyarakat selaku pengguna pelayanan.

### 3.2.3 Sarana dan Prasarana yang Belum Memenuhi Standar

Keadaan sarana prasarana kantor dalam memberikan pelayanan belum memadai. Tata ruang yang belum memenuhi standar menyebabkan masyarakat merasa tidak nyaman. Selain itu, tidak adanya fasilitas pendukung seperti AC atau kipas angin menyebabkan ruangan terasa sumpek. Kemudian tidak adanya alat bantu proses pelayanan seperti printer, fotocopy, alat perekam yang rusak dapat menghambat pelayanan. Serta lemari arsip yang rusak menyebabkan ruangan tidak rapi. Terdapat fasilitas lain bagi masyarakat dalam menunggu antrian pelayanan, seperti mushola, kamar mandi, area parkir. Namun fasilitas tersebut tidak memenuhi standar fasilitas dan tidak berfungsi dengan optimal

## 4. Kesimpulan

### Simpulan

Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha tergolong cukup baik, namun masih terdapat beberapa

kendala. Kendala tersebut dapat dilihat dari aspek bukti fisik (tangible) yaitu pada indikator Tata ruang yang masih sempit dan sumpek, Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum kompeten, dan sarana prasarana yang belum memadai. Pada aspek keandalan (reability) yaitu belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pegawai belum mampu menggunakan alat bantu. Kendala pada aspek ketanggapan (responsiviness) yaitu tidak memiliki wadah saran dan kritik. Pada aspek jaminan (assurance) yaitu tidak terjaminnya biaya dan keamanan masyarakat pengguna pelayanan. kendala yang terakhir pada aspek empati (emphaty) yaitu tidak menegakkan kepentingan umum dan keadilan. Namun Kecamatan Anak Tuha telah berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek bukti fisik (tangible) yaitu pada indicator penampilan pegawai, aspek keandalan (reability) yaitu memberikan pelayannya yang tepat, dan aspek ketanggapan (responsiviness) yaitu memberikan informasi yang jelas. Adapun faktor pendukung yaitu semangat dan kesamaan tujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Terdapat juga faktor penghambat yaitu sarana prasarana yang belum memadai, Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum kompeten, dan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP).

#### Implikasi

Implikasi merupakan temuan akhir dari hasil penelitian. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Anak Tuha tergolong cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut meliputi tata ruang yang masih sempit dan sumpek, Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum kompeten, sarana prasarana yang belum memadai, belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), pegawai belum mampu menggunakan alat bantu, tidak memiliki wadah saran dan kritik, tidak terjaminnya biaya dan keamanan masyarakat pengguna pelayanan serta tidak menegakkan kepentingan umum dan keadilan. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah perlu melakukan peningkatan agar tercipta penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

#### Saran

Berdasarkan simpulan diatas maka saran yang kemudian ditawarkan oleh peneliti diantaranya, sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah pada aspek bukti fisik (tangible) mengenai perluasan tata ruang dan lingkungan kantor, menambah kuantitas pegawai pelayanan, memberikan pelatihan untuk menambah kaulitas pegawai layanan. Meningkatkan penampilan pegawai dalam hal sikap dan periaku dalam memberikan pelayanan. Serta menyediakan dan memperbaiki sarana parasarana pendukung seperti penyediaan AC atau kipas angin, media baca, papan informasi, kursi tunggu, printer, mesin fotocopy, alat perekam KTP, mushola, area parkir dan kamar mandi.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah pada aspek keandalan (reliability) untuk membuat Standar Operational Prosedur (SOP) yang dijadikan pedoman pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan dapat berjalan dengan optimal, memberikan pelatihan alat bantu kepada pegawai pelayanan agar

- proses pelayanan dapat selesai dengan tepat waktu.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah pada aspek ketanggapan (responsiveness) untuk menyediakan sarana pengaduan baik secara online (nomor telepon, pesan layanan singkat, website, email) maupun offline/kotak pengaduan.
  - d. Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah pada aspek jaminan (assurance) mengenai jaminan biaya dengan membuat regulasi yang mengatur jaminan biaya pelayanan serta menjamin keamanan melalui penyediaan CCTV dan penjaga kantor.
  - e. Meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah pada aspek empati (emphaty) mengenai mendahulukan kepentingan umum dengan melakukan urusan pribadi diluar jam kerja atau jam istirahat dan bersikap adil dalam memberikan pelayanan sesuai dengan antrian tanpa melihat latar belakang pengguna pelayanan.

## Referensi

- [1] Creswell. (2016). Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. (Terjemahan Saifuddin Zuhri Qudsy). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [2] Fitzsimmons, James A., Fitzsimmons, Mona J. (2006). Service Management Operations, Strategy, and Information Technology. McGraw Hill.
- [3] Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- [4] H. Surjadi. (2012). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Refika Aditama.
- [5] Huberman, dan Miles, B, Matthew.(1984). Analisis data kualitatif . (Terjemahan Tjejep Rohidi). Jakarta: UI Press, 1992.
- [6] Lembaga Administrasi Negara. (2004). Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta, LAN.
- [7] Moleong, Lexy J. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [8] Samsu. (2017). Metode Penelitian: (Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development). Jambi: PUSAKA.
- [9] Sinambela, Lijan Poltak. (2017). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- [10] Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [11] Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [12] Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [13] Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [14] Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- [15] Peraturan Pemerintah Pemerintah Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- [16] Pemerintah Indonesia. (2009). Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [17] Pemerintah Indonesia. (2009) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan instansi pemerintahan.
- [18] Pemerintah Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.
- [19] Pemerintah Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Pasal 3 tentang peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
- [20] Mutiafera, G. N., & Sutirman, S. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 6(3), 261-271
- [21] Kuswati, R. E., & Kumoro, J. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 6(2), 216-227.
- [22] Sutopo, A., & Kumoro, J. (2017). Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 6(7), 708-718.
- [23] SUBHAN, S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- [24] Perwakilan Lampung. (2023). Naik 70%, Ombudsman Lampung Terima 244 Laporan di Tahun 2023. Ombudsman. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--naik-70-ombudsman-lampung-terima-244-laporan-di-tahun-2022> diakses pada 15 Januari 2023
- [25] Perwakilan Lampung. (2023). Ombudsman: Disdukcapil Bandar Lampung Lambat dalam Upaya Perbaikan Pelayanan KTP Elektronik. Ombudsman. <https://ombudsman.go.id/pengumuman/r/artikel--ombudsman-disdukcapil-bandar-lampung-lambat-dalam-upaya-perbaikan-pelayanan-ktp-elektronik> diakses pada 20 Juli 2023