

Receive : 27 November 2023
Revised : 29 November 2023
Accepted : 03 Desember 2023

Jurnal ADMINISTRATOR
P-ISSN : 1858-084X
E-ISSN : 2808-5213
DOI : 10.55100/administrator.v5i2.77
Vol. 5 No. 2, Desember 2023, Hlm. 181-191



Kualitas Pelayanan Publik Kepengurusan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Sosial dan Transmigrasi Kabupaten Sigi

***Jisman¹, Novitasari¹**

*E-Mail : jismanimang@gmail.com**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik kepengurusan kartu pencari kerja pada dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten sigifaktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kabupaten sigi. Dasar penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriktif. Informan dalam penelitian ini adalah kepala dinas, Sekretaris dinas dan 3 (Tiga) masyarakat pengguna layanan Surat Keterangan pencari kerja. Jumlah informan dalam dalam penelitian ini adalah 5 (Lima) orang. Teknik pengumpulan data melalui informan yang disertai dengan observasi, wawancara dan dokumentasi

Ada 4 (Empat) Dimensi/aspek tentang pelayanan yang ada didinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten sigi Palu yaitu, kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat khususnya masyarakat yang mengurus Surat Keterangan pencari kerja sudah berjalan dengan cukup baik. Adapun faktor yang penghambat dalam proses pelayanan dikabupaten sigi, yaitu dimana sering terjadi masyarakat tidak melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan yang sesuai dengan dengan keperluan mereka, yaitu mendapatkan Surat Keterangan pencari kerjaakan tetapi bisa didapatkan karna hubungan keluarga, sehingga rasa keadilan yang perlu ditegakkan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan publik, kecepatan, ketepatan, kemudahan, keadilan.

Receive : 27 November 2023
Revised : 29 November 2023
Accepted : 03 Desember 2023

Jurnal ADMINISTRATOR
P-ISSN : 1858-084X
E-ISSN : 2808-5213
DOI : 10.55100/administrator.v5i2.77
Vol. 5 No. 2, Desember 2023, Hlm. 181-191



ABSTRACT

The basis of the research used is qualitative research methods and the type of research using a descriptive approach. The informants in this study were the head of the office, the Secretary of the office and 3 (Three) community service users of the job seeker certificate. Data collection techniques through informants accompanied by observation, interviews and documentation.

There are 4 (Four) Dimensions / aspects about the services that exist in the Department of Social Labour and Transmigration of Sigi Palu Regency, namely, speed, accuracy, convenience, and fairness. The results of this study can be concluded that employee services in serving the community, especially people who take care of job seeker certificates, have been running quite well. As for the inhibiting factors in the service process in Sigi Regency, namely where it often happens that people do not complete the necessary requirements that are in accordance with their needs, namely getting a job seeker certificate but can be obtained because of family relationships, so that a sense of justice needs to be enforced.

Keywords: Public Service Quality, speed, accuracy, convenience, justice.

LATAR BELAKANG

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: "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 penyelenggara pelayanan publik".

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu Pengurusan Kartu Pencari Kerja yang berada di suatu pemerintahan.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri

berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Namun pada kenyataanya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Hal ini terjadi karena semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepikah oleh birokrasi pemerintah tanpa bertanya atau berusaha memahami kesulitan, harapan

Receive : 27 November 2023

Revised : 29 November 2023

Accepted : 03 Desember 2023

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v5i2.77

dan aspirasi warga terhadap pelayanan yang sebetulnya diinginkan warganya.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu "kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan". Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman

umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparatur pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus dikoreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah salah satu dan pelaksana dan pelayanan publik.

Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi merupakan salah satu tempat atau wadah yang melaksanakan pelayanan publik terkhusus Bidang Tenaga Kerja Pengurusan Kartu Pencari Kerja. Pelayanan publik Pengurusan Kartu Pencari Kerja pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi meliputi pembuatan kartu pencari kerja atau AK-1

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Dinas bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik Kepengurusan Kartu Pencari Kerja. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat Kartu Pencari Kerja

masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dan masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Pencari Kerja Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya Sosialisasi atau informasi dari pihak Dinas mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pembuatan Kartu Pencari Kerja. Sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan Kartu Pencari Kerja Elektronik sehingga akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang ditenima oleh masyarakat.

Permasalahan lain di Dinas, yaitu mengenai belum terselesaiannya Perangkat BKOL sampai saat ini. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sigi jumlah yang telah terdaftar membuat kartu pencari kerja pada tahun 2015 adalah 696 orang.

Kendala lain dalam pelayanan publik Kepengurusan Kartu Pencari Kerja yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya. Kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Keterbatasan kursi dan meja tempat pelayanan dengan tempat

menunggu untuk masyarakat, dan belum jalannya perangkat BKOL, BKOL adalah Kepanjangan dan bursa kerja online, yang mengimput data pekerja yang mendaftar pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara saat melaksanakan observasi di bagian pelayanan umum memberikan informasi bahwa terdapat kekosongan pegawai pelayanan di Dinas, yang terdiri dari 9 Pegawai Negeri Sipil dan 11 Pegawai Kontrak, tetapi pada kenyataanya hanya terdapat 3 personil yang Biasanya bertugas di meja Pelayanan. Dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk menyelesaikan pekerjaan pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat.

Permasalahan lain yang ditemui mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam lemari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat meyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam melayani pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Dinas belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriktif. Informan dalam penelitian ini adalah kepala dinas, Sekretaris dinas dan 3 (Tiga) masyarakat pengguna layanan Surat Keterangan pencari kerja.

Jumlah informan dalam dalam penelitian ini adalah 5 (Lima) orang. Teknik pengumpulan data melalui informan yang disertai dengan observasi, wawancara dan dokumentasi

PEMBAHASAN

1. Cepat (Kecepatan)

Pelayanan yang cepat adalah pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan, tepat waktu dan tidak menunda-nunda dalam proses penyelesaian pelayanan. Kecepatan pelayanan dapat diukur dari ketepatan atau kecepatan daya tanggap

aparat terhadap masalah kebutuhan masyarakat, karena sebagai pelayan masyarakat pegawai Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi harus mengutamakan kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana proses kecepatan pegawai dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi dalam melakukan tugas. Berikut hasil wawancara peneliti

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa kecepatan pengurusan kartu pencari kerja yang dilakukan aparat Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten sigi sudah efektif. Artinya bahwa dari segi kecepatan pelayanan, sudah diberikan kemudahan dan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa kemudahan yang dimaksud di atas salah satunya adalah respon dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa.

Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten sigi mengevaluasi usaha yang telah dilakukan. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya yaitu Memberikan upaya peningkatan

kompetensi pegawai dan memberikan pelayanan mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

2. Tepat (Ketepatan)

Setiap informasi yang disampaikan oleh masyarakat harus tepat dan sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, agar dalam pelaksanaan pengurusan kartu pencari kerja tidak membutuhkan waktu yang lama dan tidak bertele-tele. Dalam hal ini peneliti merujuk kepada ketepatan pekerjaan yang diterima bagian pengurusan kartu pencari kerja Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Sigi.

Pada dasarnya, bahwa dalam melakukan pengurusan kartu pencari kerja bukan sesuatu yang sangat mudah, olehnya di sini sangat dibutuhkan pegawai yang cepat, cekatan ulet dan profesional sehingga kecepatan pengurusan kartu pencari kerja sesuai dengan harapan yang masyarakat inginkan. Dan asumsi peneliti akan hal ini dalam melihat kondisi lapangan atau di dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi, semangat pegawai sudah sesuai harapan. Olehnya dipandang perlu suatu apresiasi dari atasan berupa reward atau penghargaan dan uang, sehingga lebih maksimal lagi dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa jawaban yang dikemukakan oleh informan dalam

penelitian ini, sudah sesuai dengan apa yang peneliti saksikan, bahwa sebagian besar informasi yang diberikan sudah benar. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan ketepatan waktu agar dapat meminimalisir berapa lama waktu pengurusan pada saat bekerja. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan unsur yang dianggap penting.

Sesuai dengan apa yang diketahui peneliti bahwa, pada dasarnya, pelayanan yang handal bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata atau mengacu pada standar operasional prosedur yang ada, tetapi juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga kepada masyarakat. Kecepatan dan ketepatan dalam melayani masyarakat dapat terwujud berkat komitmen dan aparat Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Sigi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Mudah (Kemudahan)

Pada dasarnya, bahwa salah satu yang berkualitas adalah pelayanan yang mudah untuk dilaksanakan, dapat dinilai dan dilihat oleh masyarakat atau pengguna layanan. Oleh karena itu, masyarakat akan menggunakan penilaian suatu kualitas pelayanan yang berdasarkan SOP standar Operasional

Prosedur Sarana fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Pada saat yang bersamaan aspek kemudahan ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan masyarakat, karena fasilitas fisik yang baik, maka harapan masyarakat menjadi lebih tinggi. Pada penelitian ini, aspek kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan kartu pencari kerja merupakan salah satu aspek yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

Menurut peneliti bahwa pelayanan yang diberikan selama ini memang masih perlu pemberian, yaitu masih minimnya fasilitas-fasilitas yang lebih modern digunakan untuk melakukan pengurusan kartu pencari kerja sehingga lebih memberikan kemudahan tetapi bukan menjadi suatu hal urgen karena fasilitas yang ada saat ini juga masih bisa digunakan karena satu prinsip yang selalu dipegang teguh pegawai adalah mengedepankan pekerjaan dan tiada istilah menunda nunda pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa, kemudahan dalam melakukan pengurusan kartu pencari kerja sangat tergantung pada situasi dan kondisi di lapangan. Tetapi sejauh ini, komitmen para pegawai Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi sangat tinggi. Menurut peneliti bahwa kualitas pelayanan di Dinas sosial tenaga kerja

dan transmigrasi sangat ditentukan oleh kemampuan pegawai untuk melaksanakan pelayanan yang baik. Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dan segi penampakan fisik, fasilitas peralatan yang dipakai. Apabila pegawai dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat maka akan dapat menciptakan kepuasan terhadap masyarakat. Namun apabila dalam pelaksanaanya belum semuanya dapat diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan, itu bisa disebabkan karena kondisi fasilitas yang ada belum memadai.

4. Adil (Keadilan)

Menurut Potter dalam Supriyono (2001: 16), bahwa salah satu kriteria pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan tersebut dapat menjamin rasa keadilan. Terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau kelompok dalam keadaan yang sama. Olehnya itu, segala bentuk pelayanan yang diberikan pegawai Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi harus memiliki komitmen sebagai jaminan adanya kepastian bagi masyarakat di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Keadilan pelayanan adalah kesamaan dalam hal penyelesaian

pemenuhan layanan dan masyarakat, dan harus bersikap adil terhadap masyarakat serta tidak menunda-nunda proses penyelesaian pelayanan.

Keadilan pelayanan dapat diukur dari ketepatan atau kecepatan dan kemudahan pelayanan yang diberikan pegawai Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi terhadap masalah kebutuhan masyarakat, karena sebagai pelayan masyarakat pegawai Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi harus mengutamakan kepuasan masyarakat dan rasa keadilan.

Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan perhatian dan kesempatan yang sama dalam memperoleh pelayanan. Hal ini perlu dilaksanakan oleh pegawai Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Sigi dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat, karena pelayanan yang tepat adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan. Olehnya itu, masyarakat tentunya sangat menginginkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, karena pelayanan akan menjadi sia-sia jika tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi Kabupaten Sigi sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, yaitu perlakuan yang sama

terhadap semua masyarakat, tanpa pandang bulu. Olehnya itu, peneliti berharap agar bentuk pelayanan seperti ini tetap harus terjaga, sehingga masyarakat merasakan pelayanan yang mengedepankan netralitas.

Selain empati atau kepedulian yang diinginkan oleh masyarakat dalam pelayanan, hal lain yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yaitu adanya sikap adil, ramah dan sopan yang harus diperlihatkan oleh para pegawai. Karena apabila setiap pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan memperlihatkan keadilan, kesopanan dan keramahan aparat, tentunya akan membuat masyarakat akan bangga dan senang dalam menerima segala bentuk pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik Kepengurusan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sigi, jika diukur dengan menggunakan teori taliziduhu ndraha yang terdiri dari 4 variabel yaitu ; cepat, tepat, mudah dan adil dalam kualitas pelayanan publik Kepengurusan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sigi maka peneliti memberikan kesimpulan dari 4 variabel tersebut diatas bahwa baru

3 variabel yang terpenuhi (Cepat, Tepat dan Mudah). Sedangkan variabel keadilan tidak terpenuhi berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan mewawancara langsung informan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Achmat Batinggi. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

[2] Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

[3] Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

[4] Eny Kusdarini. 2011. *Dasar - Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas - Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.

[5] Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

[6] H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

[7] Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

[8] Inu Kencana Syaflie. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

[9] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

[10] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik

[11] Lexy J. Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

[12] Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

[13] Peraturan Daerah Kab. Sleman No. 7 tahun 2009 tentang *Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)*.

[14] Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta Pustaka Pelajar.

[15] Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.

[16] Sanapiah Azis. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

[17] Sondang P Siagian. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

[18] Subrata Sumadi. 2012. *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Receive : 27 November 2023
Revised : 29 November 2023
Accepted : 03 Desember 2023

P-ISSN : 1858-084X
E-ISSN : 2808-5213
DOI : 10.55100/administrator.v5i2.77

[19] Suharsimi Arikunto. (2010).
Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta

[20] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik