
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA *NEW NORMAL* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO

***Dendy Eta Mirlana¹⁾**

Universitas Merdeka Ponorogo

*Email Korespondensi: demirlana@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo di Era New Normal karena adanya wabah Covid-19, selain itu juga untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo di Era New Normal karena adanya wabah Covid-19. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus pada penelitian ini terkait dengan lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Hasil penelitian terkait Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Era New Normal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sudah baik tetapi masih jauh dari sempurna (100%) karena masih adanya kekurangan disana-sini seperti kenyamanan, masih adanya keluhan dalam pelayanan dan lain-lain. Faktor pendukung Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Era New Normal ini yaitu semangat kerja pegawai, kekompakan dan pengabdian dari pegawai yang cukup tinggi. Sedangkan habatan dalam pelayanan ini adalah terbatasnya dukungan sumber daya yang ada seperti jumlah pegawai yang ada tidak sebanding dengan jumlah pelayanan yang dilakukan, kurangnya dukungan infrastruktur, sarana prasarana, sistem dan dana.

Kata Kunci: Penyelenggaraan; Pelayanan Publik; Era New Normal

Abstract

This research was conducted with the aim of knowing the implementation of public services at the Population and Civil Registration Office of Ponorogo Regency in the New Normal Era due to the Covid-19 outbreak, in addition to knowing the supporting and inhibiting factors for the Implementation of Public Services at the Regency Population and Civil Registration Office. Ponorogo in the New Normal Era due to the Covid-19 outbreak. The research method in this study used a descriptive method with a qualitative approach. The focus of this research is related to five dimensions, namely Tangibility, Reliability, Responsiviness, Assurance, and Empathy. The results of research related to the Implementation of Public Services in the New Normal Era at the Population and Civil Registration Office of Ponorogo Regency are good but still far from perfect (100%) because there are still shortcomings here and there such as convenience, there are still complaints in services and others. The supporting factors for the implementation of public services in the New Normal Era are the high morale, cohesiveness and dedication of the employees. Meanwhile, the obstacles in this service are the limited support of existing resources such as the number of employees that are not proportional to the number of services performed, the lack of support for infrastructure, infrastructure, systems and funds.

Keywords: Maintenance; Public service; New Normal Era

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ketika terjadinya wabah penyakit (pandemi) Covid-19 berlanjut pada era normal baru (*new normal*) terus berjalan dengan tetap menerapkan prosedur protokol kesehatan. Sebagaimana Kementerian Kesehatan sudah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: HK.01.07/MENKES/328/2020 (Kemenkes RI, 2020) mengenai Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja, Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. Pada saat pandemi Covid-19 inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan (adminduk) menerapkan pelayanan secara daring dan pembatasan pelayanan langsung. Dengan telah diberlakukannya era normal baru, publik telah diperkenankan menjalankan aktivitas dengan mentaati protokol kesehatan dengan menerapkan 6 M yaitu memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan, mengurangi mobilitas dan mendapatkan vaksin. Untuk tetap bisa menjalankan aktivitas maka diperlukan skenario dengan perubahan perilaku guna mempercepat penanganan Covid-19 dari aspek kesehatan dan sosial ekonomi. Implementasi normal baru tergantung dari kesiapan sektor publik, kedisiplinan, respon publik terhadap cara kerja dan bersosialisasi di era normal baru.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dalam hal ini sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat, memberikan pelayanan terkait dokumen-dokumen kependudukan, maka untuk meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang selaras dengan tuntutan profesionalitas pelayanan, mencukupi standar teknologi informasi, tidak diskriminatif, tertib dan dinamis, serta memberi pertimbangan kewajiban negara guna melindungi dan mengakui penentuan status hukum dan status pribadi.

Administrasi kependudukan (adminduk) sebagaimana yang terdapat di dalam Undang-undang nomor: 24 Tahun 2013 ada perubahan yang sangat mendasar dalam pokok-pokok/substansi yang terkandung didalamnya yaitu terkait dengan: 1). Masa berlakunya KTP Elektronik (KTP-el) awalnya 5 tahun dirubah menjadi seumur hidup selama tidak terdapat elemen data KTP yang berubah. Penerbitan KTP-el yang telah dikeluarkan sebelum pemberlakuan UU nomor 24 tahun 2013 diputuskan berlakunya seumur hidup. 2). pemakaian data kependudukan Kementerian Dalam Negeri. Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri yang sumbernya dari Data

Kependudukan Kabupaten/Kota, Data Kependudukan ini bisa digunakan untuk berbagai keperluan dan pemanfaatan yaitu untuk mengalokasikan anggaran (perhitungan alokasi dana pemerintah), pencegahan kriminal dan penegakan hukum, pelayanan publik, pembangunan demokrasi, perencanaan pembangunan. 3). Personalisasi KTP-el atau pencetakan dokumen. Sejauh ini personalisasi KTP-el/pencetakan dokumen diselenggarakan terpusat di Jakarta, dan selanjutnya diserahkan penerbitannya ke Instansi Pelaksana yaitu perangkat Pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggung dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan dalam hal ini ialah Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota. 4). Penerbitan Akta Kelahiran diatas 1 (satu) tahun mulanya penerbitan itu membutuhkan ketetapan dari Pengadilan Negeri, dilakukan perubahan cukup dengan keputusan Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota sejalan Keputusan Mahkamah Konstitusi (MK) nomor. 18/PUU-XI/2013 tanggal 30 April 2013. 5). Guna menerbitkan Akta Pencatatan Sipil, mulanya diselenggarakan di tempat terjadinya Peristiwa Penting, mengalami perubahan penerbitan di tempat domisili penduduk. Tujuan utama perubahan UU nomor 24 Tahun 2013 adalah untuk menaikkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, sebagai jaminan ketunggalan dokumen kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta akurasi data kependudukan.

Mempertegas pada reformasi birokrasi terkait pelayanan dokumen kependudukan misalnya Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta Akte Kelahiran, semenjak pemberlakuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, (Undang-Undang RI, 2013) bahwa semua proses pelayanan dokumen kependudukan adalah gratis dan tidak dikenakan biaya, sebab pembiayaan atas semua proses pelayanan dokumen kependudukan ditanggung oleh negara hal ini sebagaimana terdapat pada pasal 79A.

Merujuk pra observasi yang dilaksanakan penulis di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo, penulis menjumpai permasalahan terkait pelayanan publik. Permasalahan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo yang sering muncul yakni adanya antrian panjang, pada hal saat berlangsungnya wabah penyakit (pandemi) Covid-19 dilarang adanya kerumunan, apa lagi permasalahan ini semakin bertambah karena pada saat pandemi Covid-19 pelayanan di Dinas Dukcapil menerapkan

pembatasan jumlah pelayanan, padahal permintaan terhadap pelayanan dokumen administrasi kependudukan terus ada dan cenderung bertambah setiap harinya. Pembatasan jumlah pelayanan pada saat pandemi Covid-19 pada Dinas Dukcapil yang di terapkan ini bermaksud untuk mengurangi kerumunan yang sering terjadi pada saat mengantri dalam proses pelayanan kependudukan, hal ini malah menambah permasalahan baru karena dari hari ke hari mengakibatkan banyaknya antrian yang tidak terlayani, sehingga munculah keluhan-keluhan baru karena tidak terlayani akibat adanya pembatasan jumlah pelayanan yang diterapkan. Jumlah antrian semakin bertambah, bahkan terkadang penduduk saling berebut untuk mendapatkan nomor antrian, apalagi pada saat penduduk tidak mendapat antrian mengakibatkan kecewa karena pada saat penduduk tersebut baru datang, antrian sudah habis padahal rumahnya jauh dari kantor pelayanan Dinas Dukcapil. Banyak penduduk yang datang pagi-pagi untuk mendapatkan nomor antrian. Hal-hal tersebut adalah sumber permasalahan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo saat pandemi Covid-19 berlangsung.

Jauhnya kantor pelayanan dari tempat penduduk berdomisili juga menjadi permasalahan yang ada, karena saat ini pelayanan di Kecamatan tidak bisa menuntaskan semua permasalahan dalam memberikan pelayanan Adminduk yang selama ini penduduk butuhkan, mau tidak mau penduduk harus datang ke kantor Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota jika di Kecamatan tidak bisa melayani, karena selama ini kewenangan Kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah terbatas, dalam hal ini kecamatan hanya sebagai pembantu penyelenggara dalam pelayanan administrasi kependudukan di daerah. Pelayanan adminduk yang bisa dilayani oleh Kecamatan yaitu perekaman KTP-el, cetak KK, cetak Akta Kelahiran umur di bawah 1 tahun, pindah antar RT, Desa dan Kecamatan, selain pelayanan adminduk tersebut penduduk harus datang ke Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota. Permasalahan jangka waktu pelayanan, jauhnya tempat pelayanan selama ini masih masih dirasa menjadi permasalahan oleh penduduk, contohnya saat masyarakat melakukan pengurusan KTP-el penduduk perlu datang ke Kantor Dinas Dukcapil karena alat cetak hanya di Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota.

Menurut salah satu petugas pelayanan di Dinas Dukcapil memberikan konfirmasi, jika proses pelayanan lancar tidak ada kendala teknis sama sekali maka

pelayanan Adminduk yang diberikan yaitu satu hari jadi atau istilahnya “**TEKO LANGSUNG CETAK (TLC)**” dengan persyaratan lengkap. Mengenai biaya dalam pengurusan dokumen kependudukan baik di Kecamatan dan Dinas Dukcapil adalah gratis atau tidak ada biaya. Hal ini sebagaimana yang terkandung di dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 (Undang-Undang RI, 2013) tentang Administrasi Kependudukan. Di dalam Undang-Undang ini diterangkan bahwasannya berbagai pengurusan yang berkenaan dengan Adminduk pengurusannya adalah gratis atau tidak dikenai biaya, tetapi realita di lapangan masih adanya laporan-laporan dari masyarakat terkait pungutan biaya. Setelah ditelusuri ternyata biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tersebut dilakukan oleh perantara atau suruhan penduduk tersebut karena penduduk tidak bisa mengurus sendiri dokumen kependudukannya, jika penduduk mengurus sendiri data kependudukannya dipastikan gratis, tetapi selama ini sebagian penduduk masih senang memanfaatkan jasa perantara, karena alasan tidak punya waktu untuk mengurus dokumen kependudukannya dan katanya lebih cepat, sebenarnya biaya tersebut bukan berasal dari biaya untuk penerbitan dokumen kependudukan di Kecamatan atau di Dinas melainkan biaya jasa yang diberikan ke perantara tersebut, selama ini pemerintah tidak henti-hentinya mensosialisasikan untuk mengurus sendiri dokumen kependudukannya tetapi masih saja ada penduduk yang mengurus melalui perantara karena kesibukannya.

Permasalahan mengenai SDM pelayanan, terbatasnya jumlah personil dan kemampuan SDM dalam melayani di Dinas Dukcapil mengakibatkan kurang optimalnya dalam pelayanan. Upaya-upaya telah dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo untuk pengajuan beberapa formasi CPNS untuk mengisi jabatan yang di tinggalkan karena pensiun tetapi dari Pemerintah Daerah tidak ada tambahan formasi CPNS sejak adanya moratorium penerimaan pegawai, sehingga dengan terpaksa untuk memenuhi personil pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengambil beberapa tenaga honorer walaupun dengan terbatasnya anggaran, tetapi semua itu masih juga belum bisa menyelesaikan permasalahan berkaitan dengan SDM, SDM yang ada masih jauh dikatakan ideal, dengan kondisi seperti inilah yang mengakibatkan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo kurang optimal, hal ini juga terkait dengan kualitas hasil pelayanan yang

disediakan aparatur dan jika kualitas pelayanan kurang baik bisa menurunkan kepercayaan publik pada kualitas pelayanan yang ada.

Permasalahan berkaitan dengan infrastruktur, sarana dan prasarana yang masih kurang, misalnya gedung atau kantor kurang representatif, terbatasnya ruang tunggu, meubelair kantor kurang layak dan sebagainya. Dalam pelayanan publik dibutuhkan sarana dan prasarana yang baik supaya kepuasan masyarakat bisa meningkat, dan publik akan merasa nyaman dengan telah mendapatkan pelayanan yang ia dapatkan.

Merujuk sejumlah penjabaran sebelumnya, penulis terdorong guna melaksanakan penelitian di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo dengan judulnya “Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Era New Normal”. Pelayanan Publik sebagaimana di jelaskan oleh Syafi’I (Syafi’i, 2003) yaitu pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat sejalan dengan yang masyarakat inginkan, relatif dengan biaya lebih rendah, mutunya relatif bagus dan waktu pengerjaannya cenderung cepat.

Pelayanan publik termasuk bagian yang sangat dibutuhkan demi memenuhi pelayanan sejalan dengan kebijakan yang berlaku. Pemenuhan kebutuhan ialah hak mendasar untuk masing-masing penduduk dan warga negara guna memperoleh pelayanan barang, jasa dan administratif secara maksimal yang diberikan dalam pelayanan publik.

Atas dasar definisi yang dijabarkan, diketahui bahwasannya pelayanan umum (publik) yakni aktivitas pemberian pelayanan dari alat Negara (birokrasi) demi memenuhi kebutuhan rakyat sejalan amanat dari undang-undang. Secara mendasar, pelayanan umum termasuk upaya guna menaikkan produktivitas dan mutu atas fungsi dan tugas yang dilaksanakan instansi pemerintah menjadi pendorong guna mengefektifkan tata laksana dan sistem pelayan, dan menjadi pendorong munculnya kreativitas, peran dan prakarsa serta masyarakat terkait peningkatan sekaligus pembangunan. Definisi lainnya mengacu paparan Hardiyansyah (Hardiyansyah, 2018) pelayanan publik yakni: Memberi layanan kebutuhan organisasi, masyarakat ataupun perseorangan dengan kepentingan terhadap organisasi, sejalan dengan tata cara dan aturan pokok yang ditujukan dan ditentukan guna memuaskan pihak yang menerima layanan.

Berdasar definisi pelayanan publik yang dipaparkan bisa diambil kesimpulannya bahwasannya pelayanan publik ialah berbagai wujud pelayanan dari pemerintah baik yang dilaksanakan lembaga non pemerintah ataupun pemerintah terkait sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun melaksanakan ketentuan yang sudah ditentukan dengan berbagai sarana, serta perlengkapan yang ada lewat sesuatu prosedur kerja agar bisa menyediakan jasa pelayanan berbentuk jasa dan barang. Disini pelayanan publik mencakup berbagai wujud pelayanan pada publik yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo sebagai pemenuhan kebutuhan semua masyarakat di Kabupaten Ponorogo yang dilaksanakan atas standar, prinsip dan asas pelayanan publik supaya pemerintahan yang demokratis bisa terwujud. Selain itu dalam memberikan pelayanannya, dinas Dukcapil kabupaten ponorogo berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik, kualitasnya meningkat dan dengan harapan bisa membahagiakan publik yang dilayani.

Ukuran kualitas layanan menurut Zeithaml (1990), dalam Herdiyansyah (Hardiyansyah, 2018) ada 10 (sepuluh) dimensi, yakni:

1. Wujud fisik (*tangibles*) yakni terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. Keandalan (*reliability*) yaitu handalnya kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. Ketanggapan (*responsiveness*) ialah kemampuan untuk membantu konsumen, pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan kualitasnya;
4. Kompeten (*Competence*) yaitu tuntutan terhadap aparatur terkait pengetahuan dan ketrampilan yang baik yang dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. Ramah (*courtesy*) yaitu sikap atau perilaku dari aparatur seperti ramah, bersahabat, mau melakukan kontak serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
6. Dapat dipercaya (*credibility*) yaitu dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat diperlukan sikap kejujuran aparatur;
7. Merasa aman (*security*) yaitu jasa atau hasil dari pelayanan yang diterima bebas dari berbagai resiko atau bahaya;

8. Akses (*access*) yaitu adanya kemudahan dalam melakukan kontak dan pendekatan pelayanan;
9. Komunikasi (*communication*) yaitu adanya kemauan dalam memberikan pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan;
10. Memahami Pelanggan (*understanding the customer*) yakni melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dengan serta merta.

Hardiyansyah (Hardiyansyah, 2018) memaparkan jenis pelayanan publik yang disediakan pemerintah dikelompokkan atas 3 (tiga) kelompok, yakni:

- a. Pelayanan Jasa. Didefinisikan pelayanan jasa yakni yang membuahkan beragam bentuk jasa yang diperlukan publik, contohnya : pelayanan sosial, penanggulangan bencana, persampahan, sanitasi lingkungan, jasa pos, penyelenggara transportasi, pemeliharaan kesehatan, pendidikan menengah dan tinggi.
- b. Pelayanan Barang. Diartikan Pelayanan barang yakni yang membuahkan beragam jenis barang yang dibutuhkan publik, contohnya : penyediaan air bersih, Jaringan Telpon, penyediaan Tenaga Listrik.
- c. Pelayanan administratif. Definisi pelayanan administratif yakni pelayanan yang bentuknya penyediaan beragam wujud dokumen yang dibutuhkan publik, contohnya : Pembuatan Paspor, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Akta Kematian, Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah, Surat Tanda Nomor Kendaraan/ STNK, Kartu Tanda Penduduk/KTP, dan lainnya.

Agar dapat menghasilkan pelayanan yang dengan mutu baik (*service quality*), sejalan paradigma the New Public Service, mengacu paparan Denhardt and Denhardt sejalan yang dikutip Islamy (Islamy, 2006) pemerintah harus memberi perhatian pada 8 prinsip pelayanan dengan mutu baik, yakni:

- a. *Citizen influence*: menjadi pengukur seberapa jauh warga merasa bahwasannya mereka bisa berpengaruh pada mutu pelayanan yang diterima dari pemerintah;
- b. *Fiscal responsibility*: ukuran sebagai penilaian seberapa jauhnya kepercayaan warga bahwasannya pelayanan sudah disediakan pemerintah dengan cara memakai uang publik secara bertanggung jawab;

- c. *Fairness*: ukuran guna menjadi penilai seberapa jauhnya warga mempercayai bahwasannya pemerintah sudah melaksanakan penyediaan pelayanan lewat cara yang adil untuk seluruh orang;
- d. *Problem solving approach*: menjadi pengukur tingkatan seberapa jauh aparat pelayanan bisa memberikan penyediaan informasi untuk warga agar masalah bisa diketahui;
- e. *Personal attention*: menjadi pengukur seberapa jauh pelayanan pemerintah bisa disampaikan informasinya oleh aparat dengan tepat kepada, aparat dan warga dapat melaksanakan kerja sama dengan mereka guna membantu mencukupi kebutuhan yang diinginkan;
- f. *Reliability*: memberi nilai tingkatan seberapa jauh pelayanan pemerintah bisa tersedia dengan tepat waktu dan benar;
- g. *Security*: ukuran yang memperlihatkan tingkatan seberapa jauh pelayanan yang disediakan menjadi warga merasa aman dan tidak ragu memakainya;
- h. *Convenience*: ukuran yang memperlihatkan tingkatan seberapa jauh pelayanan dari pemerintah tersedia dan bisa diakses warga.

Pelayanan publik berarti jasa pelayanan dengan sejumlah unsur didalamnya. Pada proses pelayanan publik unsur-unsur dibutuhkan supaya bisa menjadi pendukung pelayanan yang dikehendaki. Atep Adya Barata (Barata, 2003) mengungkap gagasannya bahwasannya pada proses pelayanan publik ada empat unsur penting, yaitu:

- a. Kepuasan Pelanggan, saat layanan diberikan penyedia layanan perlu berlandaskan tujuan utamanya, yakni kepuasan pelanggan. Perihal tersebut amat penting dilaksanakan sebab tingkatan kepuasan yang didapat para pelanggan tersebut umumnya sangatlah berhubungan erat dengan standar kualitas jasa maupun barang yang dikonsumsi.
- b. Jenis layanan, yakni layanan yang bisa disampaikan penyedia layanan untuk pihak yang memerlukan layanan.
- c. Penerima layanan, yakni yang dinamakan juga customer (konsumen) sebagai penerima beragam layanan dari penyedia layanan.

- d. Penyedia layanan, yakni pihak yang bisa memberikan sebuah layanan tertentu untuk konsumen, termasuk penyerahan jasa (services) ataupun barang (goods) maupun berbentuk penyediaannya.

Nantinya pelayanan yang baik akan bisa mendatangkan kepuasan bagi masyarakat. Selain itu jika pelayanan optimal akan bisa membuat image organisasi meningkat oleh karenanya citra organisasi berdasar masyarakat pun bisa naik. Hal ini akan berdampak pada persepsi masyarakat kepada perusahaan yang terus baik, apapun yang dilakukan.

Kualitas pelayanan dibagi atas 2 (dua) bagian menurut Atep Adya Barata (Barata, 2003) yaitu kualitas pelayanan eksternal dan internal. Setiap bagian ini terpengaruh dari sejumlah faktor yang relatif penting, yakni :

- a. Faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yakni tatacara dan pola layanan yang disediakan, pola layanan saat menyampaikan jasa, pola layanan distribusi dan penjualan jasa.
- b. Faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yakni pola insentif, pengembangan SDM, keselarasan hubungan kerja dan iklim kerja, penyediaan fasilitas pendukung, serta pola manajemen umum organisasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini mempergunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif. Artinya adalah sebuah penelitian guna mengukur secara cermat pada suatu fenomena sosial tertentu. Disini, peneliti melaksanakan penghimpunan dan pengembangan konsep fakta namun hipotesisnya tidak diuji.

Karena sifatnya yang deskriptif maka data yang terkumpul berwujud bukan angka, namun kata-kata. Sebab adanya pendekatan kualitatif ini, harapannya penelitian bisa membuahkan sebuah uraian yang jelas mengenai perilaku, tulisan dan ucapan yang bisa dilihat dari sebuah organisasi, masyarakat, kelompok, individu tertentu pada sebuah setting konteks tertentu yang diuji lewat suatu sudut pandangan yang holistik, komprehensif dan utuh.

Fokus pada penelitian ini yakni penyelenggaraan pelayanan yang diharapkan bisa menyediakan pelayanan yang baik serta berkualitas pada saat

pademi Covid-19 berlanjut pada era normal baru. Kualitas pelayanan publik ialah upaya guna melakukan pemenuhan berbagai hal yang berkenaan dengan proses, lingkungan, manusia, jasa, produksi dan yang akan dijadikan keinginan dan kebutuhan konsumen termasuk jasa ataupun barang yang harapannya bisa mencukupi kepuasan dan harapan masyarakat selaku pemakai layanan. Ada lima dimensi sebagai pengukur kualitas pelayanan, yakni : *Emphaty* (Empati), *Assurance* (Jaminan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Reliability* (Kehandalan), dan *Tangibel* (Berwujud).

Penelitian ini diselenggarakan dengan mengamati fenomena-fenomena yang ada dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo pada saat terjadinya pandemi Covid-19 di Indoensia dan berlanjut pada era New Normal dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut:

1. Dengan adanya pandemi Covid-19 pemerintah melarang adanya keruman sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Dukcapil harus mengurangi jumlah pelayanan secara tatap muka dan di alihkan dengan pelyanan secara daring sehingga Dinas Dukcapil harus melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanannya guna mengurangi kerumunan yang selama ini terjadi, dengan adanya wabah Covid-19 pelayanan publik di Dinas Dukcapil tetap berjalan tanpa mengurangi kualitas layanannya, tetapi kenyataan masih juga adanya keluhan-keluhan publik atau masyarakat yang muncul dalam penyelenggaran pelayanan maupun manajemennya.
2. Faktor Sosio-kultural masyarakat yang telah peneliti kenal sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian pada saat pandemi Covid-19 berlangsung.
3. Kantor pelayanan publik ini mudah dijangkau dan sesuai dengan tenaga yang dimiliki, waktu yang direncanakan dan biaya yang diperlukan peneliti. Dengan demikian diharapkan penelitian ini dapat diterapkan secara langsung (*applicable*).

Untuk penelitian ini, sumber data didapatkan dari:

1. Informan kunci (*key informan*). Dalam penelitian ini yang menjadi informan awal ialah pejabat dan staf aparatur di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo yang memberikan pelayanan publik yang terpilih atas dasar pertimbangan peneliti merujuk pada informasi dari pihak-pihak terkait serta beberapa

- masyarakat pengguna jasa pelayanan publik. Yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; Kasi Identitas Penduduk; Kasi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk; Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil; Kasi Kelahiran dan Kematian; Kasi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan; Petugas front office dan Operator Pelayanan.
2. Peristiwa, beragam situasi ataupun peristiwa sosial yang diamati yang berhubungan dengan fokus dan permasalahan penelitian. Peristiwa atau kegiatan yang diamati meliputi kegiatan yang dilaksanakan para petugas pelayan publik dan pemakai jasa pelayanan, dan segala sesuatu yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo.
 3. Dokumen, untuk penelitian data sekundernya bersumber dari dokumen resmi yang relevan dengan fokus dan permasalahan yang dikaji yakni UU, PP, Permen, Perda, Surat Keputusan, dan dokumen lain (seperti catatan, arsip, dan lain-lain).

Pengumpulan datanya untuk penelitian ini memanfaatkan tiga teknik yakni: wawancara Mendalam (*indepth interview*); Observasi; dan Dokumentasi.

HASIL PENELITIAN DAN BAHASAN

Guna mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di Era New Normal pada Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo, Lima dimensi yang penulis gunakan dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk (1990) yang kutip oleh Hardiansyah (Hardiyansyah, 2018) terdiri dari *Tangibel* (berwujud), dimensi *Reliability* (kehandalan), dimensi *Responsiviness* (respon/ketanggapan), dimensi *Assurance* (jaminan), dimensi *Emphaty* (empati). Selain itu peneliti juga hendak mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Era New Normal yang diselenggarakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

Dimensi *tangible* beserta indikatornya telah diterapkan oleh pelayanan publik dikantor Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo. Kualitas pelayanan publik yang berjalan selama ini sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, penilaian indikator-indikator dalam dimensi ini di antaranya

menggunakan alat bantu dalam pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan. Akan tetapi masih ada indikator yang dalam pelaksanaannya belum berlangsung seperti yang masyarakat harapkan yakni kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, misalnya Kantor masih belum representative dan masih kekurangan sarana-prasarana yang ada. Proses pelayanan sangat dipengaruhi oleh kenyamanan tempat pelayanan. Penyedia layanan haruslah memperhatikan hal ini sebab apabila kenyamanan sudah dirasakan oleh pengguna layanan, maka dapat berdampak positif untuk penyedia layanan, namun kebalikannya dimana bila pengguna layanan masih belum merasa nyaman, maka hal ini dapat berdampak negatif untuk penyedia layanan.

Dimensi *reliability* ini sudah diterapkan oleh Pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo. Pelayanan publik dengan kualitas yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat, pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo pada penilaian di dimensi ini diukur di dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sudah punya standar yang jelas dimana dalam pelayanan sudah menggunakan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang ada, bagaimana kemampuan pegawai dalam memanfaatkan alat batuan pada proses pelayanan. Masih dijumpai indikator yang dalam pelaksanaannya belum berjalan seperti yang masyarakat harapkan di antaranya peralatan yang bermasalah dan masih terbatasnya alat yang ada, jumlah pegawai masih kurang sehingga menghambat pelayanan jika pelayanan banyak. Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakatlah yang dapat menilai kemampuan terhadap kinerja pegawai. Keahlian pegawai sangat dibutuhkan sebab keahlian pegawai tersebut yang akan mempengaruhi ketercapaian pelayanan di kantor Dinas Dukcapil. Dalam menggunakan alat bantu yang ada, petugas di dinas dukcapil sudah cukup handal karena sudah menguasai alat pelayanan yang ada, walaupun sudah baik terkadang dalam keadaan tertentu tidak adanya pegawai dalam pelaksanaan pelayanan dapat menjadikan kinerja pelayanan bisa terhambat. Karena pada saat pandemi Covid-19 SOP dalam pelayanan ada perubahan, petugas juga dilakukan penjadwalan dalam berkja demi keamanan dan mengurangi penyebaran Covid-19, hal ini otomatis waktu dan tenaga dalam pelayanan ada keterbatasan.

Masalah ini tentu haruslah diperhatikan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kinerja pegawainya, sebab *standard operating procedure* tidak bisa berlangsung sejalan sasaran bila tidak disesuaikan dengan kondisi kemampuan ataupun kehandalan pegawai pada saat memberi pelayanan kepada masyarakat pada saat pandemi.

Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan). Pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo telah melaksanakan dimensi *responsiviness* serta indikator dari dimensi ini. Kualitas publik yang keberjalanannya selaras harapan masyarakat disini diukur dengan indikator yang terdiri dari seluruh keluhan pemakai layanan direspon pegawai layanan, pegawai memberi pelayanan dengan waktu yang tepat, cermat, tepat, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, dan menanggapi seluruh pengguna layanan yang hendak memperoleh pelayanan. Daya tanggap ialah kemauan pegawai pelayanan untuk memberi bantuan pada pengguna layanan dengan ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan. Daya tanggap ini menyangkut ketanggapan para petugas yang menjadikan pemakai layanan merasa nyaman, ini merupakan wujud pemacu ketercapaiannya pelayanan. Daya tanggap pelayanan yang dilaksanakan dapat berpengaruh terhadap hasil kinerja karena apabila pelayanannya dilandasi oleh komitmen, keinginan, dan sikap melakukan pelayanan dengan baik, artinya kualitas pelayanan yang dihasilkan juga akan bertambah baik.

Dimensi *Assurance* (Ketanggapan). Pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo telah melaksanakan dimensi *assurance* beserta indikator dari dimensi ini. Kualitas publik yang telah berlangsung selaras harapan masyarakat pada dimensi ini dinilai dengan indikator yang terdiri dari petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, pegawai menjamin pembiayaan pada pelayanan, dan juga tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan berhubungan dengan sifat kepercayaan yang dimiliki oleh para pegawai dan mempunyai penyedia layanan memberikan layanan kepada pengguna berupa rasa kepercayaan yang tinggi. Bila telah diberi jaminan mengenai pelayanan, maka kepada penyedia layanan rasa percaya akan tumbuh dalam hati pengguna layanan. Pada saat pandemik Covid-19, dimensi ketanggapan sudah cukup baik walaupun dalam keterbatasan waktu yang disediakan dalam pelayanan dan tenaga pelayanan yang juga terbatas. Pada saat pandemi Covid-19 demi menjaga kesehatan petugas pelayanan dilakukan

penjadwalan dalam bekerja yaitu *Work from Home* (WFH) dan *Work from Office* (WFO), yang semua ini harus dilakukan untuk mengurangi penyebaran Covid-19.

Dimensi yang terakhir yakni Dimensi *Emphaty* (Empati). Pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo telah mengaplikasikan dimensi *emphaty* ini beserta indikator dari dimensi ini. Kualitas publik yang telah berlangsung selaras harapan masyarakat pada dimensi ini dinilai dengan indikator di antaranya pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan, pegawai memberi layanan tanpa ada diskriminatif didalamnya, disertai sopan santun, serta mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, indikator berupa pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah belum berjalan sesuai harapan masyarakat. Masih terdapat sebagian pengguna layanan yang belum menyapa dan tersenyum pada pengguna layanan yang hendak menggunakan pelayanan. Pengguna layanan masih merasa memperoleh perlakuan dari pegawai layanan berupa sikap ketidakramahan. Publik tidak akan merasa puas bila tidak ada, adanya keramahan dari pegawai yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan. Sebuah faktor penting dalam mencapai kesuksesan pelayanan ialah keramahan pada pengguna layanan. Misalnya, dengan menyapa serta tersenyum, dimana sapaan dan senyuman tersebut akan menjadikan pengguna layanan merasa bila dirinya diperhatikan, kemudian dari sinilah timbul rasa nyaman dari dalam hati pengguna layanan. Keramahan ini tidaklah suatu aset, namun merupakan kunci untuk membentuk jalinan hubungan baik antara penyedia layanan dengan pemakai layanan. Proses pelayanan publik sendiri tidak terus-menerus berlangsung senada apayang diinginkan akan tetapi ada faktor penghambatnya di antaranya yakni masih kurangnya sumber daya pegawai, apalagi pada saat ada pegawai yang terpapar Covid-19, sehingga pegawai tidak bisa bekerja karena harus melakukan isolasi mandiri, otomatis pekerjaannya ini tidak serta merta bisa dikerjakan oleh petugas lain sehingga mengakibatkan terhambatnya pelayanan karena pelayanan setiap hari terus bertambah karena adanya batasan jumlah antrian dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pada saat pandemik Covid-19.

Pegawai Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo saat ini sejumlah 68 orang yang meliputi nonPNS dan PNS. Karena personilnya dari PNS kurang maka terpaksa Dinas Dukcapil merekrut pegawai kontrak untuk membantu kegiatan dalam

pelayanan dan ada beberapa jabatan yang kosong belum di isi oleh pejabat definitip termasuk Kepala Dinas yang masih dijabat seorang pelaksana tugas, sebenarnya semua ini bisa mengakibatkan kurang optimalnya dalam bekerja. Kegiatan pelayanan ialah aktivitas yang secara langsung berhadapan dengan orang lain yakni pengguna layanan. Terdapat pula faktor penghambat lainnya yakni berupa sarana dan sarana yang kurang lengkap sehingga memicu kondisi di mana pengguna layanan merasa tidak nyaman saat melakukan proses pelayanan. Selain itu juga di hambat oleh jangka waktu yang diberikan mengenai proses membuat KTPel yang mana jangka waktunya tidak sesuai yang ditargetkan sebab minimnya bahan dasar KTPel dan keberadaan alat cetak KTPel berada di Dinas Dukcapil Kabupaten. Penyebab dari keterlambatan tersebut adalah harus menunggu kartu pembuatan KTPel dari Pusat Jakarta yaitu Kemendagri yang mana butuh waktu lama. Ketidaksesuaian jangka waktu pembuatan KTPel dengan yang seharusnya disebabkan oleh faktor ini.

Namun juga ada faktor pendukung di antaranya yakni berusaha menyediakan pelayanan paling baik untuk pemakai layanan yang memerlukan pelayanan serta semangat yang disampaikan pegawai satu dengan lainnya. Pegawai saling menyampaikan semangat supaya bisa memberi pelayanan dengan keahliannya sendiri-sendiri supaya bisa mencapai pelayanan yang optimal. Selain itu pegawai perlu untuk melaksanakan semacam evaluasi atau rapat koordinasi tiap satu bulan sekali untuk mengetahui seberapa baiknya pelayanan yang telah diberikan pada masyarakat. Dengan mengevaluasi, maka pegawai dapat memberikan beberapa masukan apabila memang terdapat pelayanan yang buruk oleh pegawai pelayanan. Faktor yang menunjang tercapainya penyelenggaraan dengan kualitas baik di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo ialah penanaman kesadaran memberi layanan masyarakat sesuai hati nurani dengan ikhlas untuk mewujudkan pelayanan yang membahagiakan. Kesadaran pada konteks ini bermakna bahwa terdapat satu tanggung jawab yang harus pegawai pelayanan lakukan yakni melayani pengguna layanan. Faktor penunjang lainnya ialah dengan terdapatnya sarana dan prasarana yang memudahkan pegawai melakukan tugasnya dalam melayani pengguna layanan yakni bewujud terdapatnya sambungan internet dan alatbantu komputer serta perangkatnya sehingga proses pelayanan bisa berlangsung tanpa kendala.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di Era New Normal di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo bisa dinilai kualitasnya melalui 5 dimensi yakni *Reliability, Tangibel, Assurance, Responsiviness, dan Emphaty*.

- a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) dengan indikator terdiri dari penggunaan alat bantu, kemudahan, kenyamanan, dan penampilan sudah diterapkan. Apalagi dengan adanya mall pelayanan di Kabupaten Ponorogo yang bertempat di mall Ponorogo City Center (PCC) indikator berupa kenyamanan di tempat pelayanan yang semakin baik.
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan indikator yang terdiri dari keahlian, kemampuan, standar pelayanan yang jelas, dan kecermatan telah diimplementasikan, akan tetapi indikator berupa keahlian pegawai dalam memakai alat bantu pelayanan belum berjalan sejalan apa yang diharapkan masyarakat.
- c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) dengan indikator terdiri dari tepat waktu, cermat, tepat, cepat, serta merespon keluhan pengguna layanan telah diterapkan akan tetapi masih kurang sehingga belum memuaskan dalam pelayanan, hal ini karena kurangnya sistem penyebaran informasi berkenaan dengan pelayanan sehingga menyebabkan penundaan pelayanan. Hal lain yang ditemukan adalah sarana-sarana atau fasilitas pendukung pelayanan juga kurang memadai terutama yang berkaitan dengan sarana meubeler baik untuk pegawai maupun untuk pelanggan, ruang tunggu dan fasilitas yang lain. Tetapi hal lain berkaitan dengan fasilitas elektronik seperti komputer bahkan ada seperangkat komputer dengan akses on line khusus untuk pelayanan KTP dan KK dinilai cukup baik dan mencerminkan adanya daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.
- d. Dimensi *Assurance* (jaminan) dengan indikator yang penerapannya sudah sesuai keinginan dari masyarakat yaitu jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu. Kondisi tersebut bisa ditunjukkan dari pengguna layanan yang tidak banyaknya keluhan mengenai indikator dalam dimensi *assurance* (jaminan) ini.
- e. Dimensi *Emphaty* (empati), indikator ini terdiri dari rasa menghargai, tidak

adanya diskriminatif, ramah sopan santun, serta mendahulukan kepentingan pengguna layanan, indikator ini sudah diterapkan oleh Dinas Dukcapil Kab. Ponorogo, akan tetapi indikator berupa ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pemakai layanan terkadang belum berjalan sesuai harapan masyarakat karena lelahnya pada saat pelayanan.

Faktor yang menjadi hambatan pelaksanaan pelayanan publik di Era New Normal di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo adalah terbatasnya dukungan sumber daya yang ada seperti SDM, infrastruktur termasuk sarana prasarana, sistem dan sumber Dana. Sementara itu faktor pendukung meliputi selalu menyelenggarakan koordinasi evaluasi setiap saat dan rakor bulanan, kekompakan antar pegawai, semangat pengabdian yang tinggi, penanaman kesadaran untuk memberi pelayanan pada masyarakat secara ikhlas sesuai hati nurani serta berdasarkan maklumat pelayanan. Faktor pendukung lainnya terdiri dari fasilitas yang tersedia yaitu berwujud saranabantu yang mempermudah dalam proses pelayanan.

Selanjutnya saran yang bisa dijabarkan dari pemaparan kesimpulan sebelumnya, yaitu:

1. Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo alangkah baiknya segera melengkapi sarana prasarana yang kurang, kemudian mengganti peralatan dan perlengkapan Kantor yang sekiranya sudah usang dengan yang baru, agar kenyamanan dalam pelayanan semakin lancar serta tidak terganggu dengan kendala alat yang kurang *up to date*. Dengan kelengkapan sarana dan prasarana, seperti ruang pelayanan yang baik serta representative maka pengguna layanan bisa merasakan nyaman dan senang sewaktu datang dan mengantri dalam pelayanan. Selain itu, perlu adanya penataan ruangan yang baik dengan menempatkan berkas-berkas sehabis pelayanan di tempat ruangan khusus, sehingga kertas-kertas yang tidak rapi di bawah dan atas meja ruang pelayanan tidak ada lagi yang terlihat berantakan, sehingga ruang pelayanan steril dan kelihatan bersih dan rapi setiap selesainya pelayanan. Selain itu untuk mengurangi penyebaran Covid-19, dalam penyelenggaraan pelayanan publik tetap menjalankan protokol kesehatan dengan menerapkan 6 M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan, mengurangi mobilitas dan mendapatkan vaksin).

2. Pegawai Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo perlu diberi pelatihan berjenjang sehingga penguasaan alat lebih baik dan semakin mahir. Selain itu, tetap perlu adanya penambahan karyawan sesuai standar yang ada sehingga pegawai tidak merangkap pekerjaan dan jabatannya. Serta memberikan tunjangan kinerja yang cukup sesuai dengan beban kerjanya, dengan kesejahteraan yang cukup diharapkan dalam bekerja bisa lebih bersemangat karena sudah terpenuhi kebutuhan hidupnya.
3. Pegawai/petugas pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo harus saling mengingatkan arti pentingnya pelayanan yang baik dan berkualitas untuk membahagiakan masyarakat. Tetap mengutamakan kepentingan pengguna layanan di atas kepentingan pribadi dan golongan serta profesional di saat bekerja, walaupun dalam kondisi lelah karena banyaknya pekerjaan yang menumpuk untuk berusaha ramah, supaya pemakai layanan merespon pegawai pelayanan dengan baik.
4. Diharapkan Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo terus berinovasi guna memberikan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga pelayanan admindukcapil benar-benar baik, berkualitas dan membahagiakan seperti apayang telah di maklumkan oleh semua pegawainya.

REFERENSI

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Bupati Ponorogo. (2010). *Peraturan Bupati Nomor 34 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 32 Tahun 2009 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*.
- Bupati Ponorogo. (2011). *Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo Nomor 5 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*.
- Bupati Ponorogo. (2017). *Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 43 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*.
- Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Islamy, M. I. (2006). *Manajemen Perubahan di Sektor Publik*. Universitas Brawijaya.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi*.
- Lijan Poltak Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Mahkamah Konstitusi. (2013). *Keputusan Mahkamah Konstitusi (MK) nomor. 18/PUU-XI/2013 tanggal 30 April 2013*.
[https://www.mkri.id/public/content/persidangan/putusan/putusan_sidang_18_PUU_2013_adminduk - telah ucap 30 April 2013 _final.pdf](https://www.mkri.id/public/content/persidangan/putusan/putusan_sidang_18_PUU_2013_adminduk_-_telah_ucap_30_April_2013_final.pdf)
- Menteri Dalam Negeri RI. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang: Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang: Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara*. Bumi Aksara.

- Nurcholis, H. (2005). *Teori&Praktik Pmrintahan&Otda (Rev)*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Presiden RI. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun*.
- Sukmaningsih, I. (2001). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Umum. *Jakarta, Pusat Penelitian Dan Pengembangan Badan Kepegawaian Negara*.
- Syafi'i, I. K. (2003). *Sistem administrasi negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bumi Aksara.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Undang-Undang RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/28077/UU Nomor 25 Tahun 2009.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/28077/UU_Nomor_25_Tahun_2009.pdf)
- Undang-Undang RI. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Wahab, S. A. (1999). Reformasi Pelayanan Publik: Kajian dari Perspektif Teori Governance. *Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Pada Universitas Brawijaya, Malang*.
- Widodo, J. (2001). *Good governance: telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Insan Cendekia.