

## UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAGELANG

Susilo<sup>1</sup>, Ary Sutrischastini<sup>2</sup>, Linawati<sup>3</sup>, Yenny Kurnia Gusti<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Dukcapil Magelang, <sup>2,3,4</sup>STIE Widya Wiwaha  
susilo@gmail.com<sup>1</sup>, arisutrischastini@gmail.com<sup>2</sup>, linawati7306@yahoo.com<sup>3</sup>,  
yennikusti@gmail.com<sup>4</sup>

### Abstract

*The objectives of this research are 1) to identify the causes of not yet optimal public services at the Magelang City Population and Civil Registration Service, 2) to formulate efforts to improve public services at the Magelang City Population and Civil Registration Service. This research is qualitative research. Data collection techniques were carried out using interviews. The research informants were 3 people consisting of 1 functional official in the Civil Registration Services Sector, 1 service officer and 1 community member who received services from the Magelang City Population and Civil Registration Service. Data analysis consists of three flows, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that 1) The reasons why the services of the Magelang City Population and Civil Registration Service are still not optimal are: a. low competency of officers so that service becomes less fast; b. lack of facilities for population document services and civil registration; c. innovation in population services and civil registration is not yet optimal; d. There are still people who do not know about the various population and civil registration services. 2) Efforts to improve public services at the Magelang City Population and Civil Registration Service are as follows: a. improve technical and functional training in population administration organized by Ministries/L/Provincials or Universities to improve population services and civil registration, b. apply for budget assistance from the central government in order to improve population document and civil registration service facilities, c. increase ASN with functional computer officer positions to support innovation in population and civil registration services, d. increase socialization to the public regarding information on various population services and civil registration.*

**Keywords:** Public Services, Service Quality, Employee Performance.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Patton, 2008). Pelayanan Publik akan berjalan dengan baik apabila di dukung oleh pegawai yang baik. Di samping itu baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik dapat menunjukkan efektifitas pemerintahan (Dewi & Suparno, 2022).

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah, karena pemerintah pada hakekatnya sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan publik. Sesuai dengan pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa 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. Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada rakyat harus terus melakukan pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun pelayanannya seiring dengan peningkatan tuntutan masyarakat maupun pemerintahan itu sendiri (Lestari & Santoso, 2022).

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Pelayanan publik menjadi pintu gerbang emas yang akan menghantarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dengan citra pelayanan prima. Untuk menghantar masyarakat pada kesejahteraan umum, maka pintu gerbang emas harus berlandaskan instrumen standar pelayanan yang menjamin hak warga negara dan inovasi pelayanan secara terus-menerus.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dalam melaksanakan kegiatannya akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hal ini mendorong analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang sedang melakukan pembenahan terkait dengan pelayanan publik yang difokuskan pada sentra-sentra pelayanan publik, seperti tempat pelayanan kependudukan (KTP, KTA, KK, kelahiran, kematian dan lain-lain). Bila dilihat dari rekapitulasi hasil pelayanan pengaduan dan konsultasi pada bulan Januari sampai dengan maret tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi, Bulan Januari-Maret Tahun 2023**

| No | Pengaduan/<br>Konsultasi | Bulan             |        |                   |        |                   |        |
|----|--------------------------|-------------------|--------|-------------------|--------|-------------------|--------|
|    |                          | Januari           |        | Februari          |        | Maret             |        |
|    |                          | Meja<br>Pengaduan | Online | Meja<br>Pengaduan | Online | Meja<br>Pengaduan | Online |
| 1  | Biodata                  |                   |        |                   |        |                   |        |
| 2  | KTP/Perekaman            | 1                 | 2      | 2                 | 1      | 1                 | 2      |
| 3  | KK                       | 2                 | 3      | 1                 | 1      | 1                 | 1      |
| 4  | KIA                      |                   |        |                   |        |                   |        |
| 5  | Pindah Datang            | 6                 | 1      | 18                | 1      | 7                 | 3      |

| No | Pengaduan/<br>Konsultasi | Bulan             |        |                   |        |                   |        |
|----|--------------------------|-------------------|--------|-------------------|--------|-------------------|--------|
|    |                          | Januari           |        | Februari          |        | Maret             |        |
|    |                          | Meja<br>Pengaduan | Online | Meja<br>Pengaduan | Online | Meja<br>Pengaduan | Online |
| 6  | Akta Kelahiran           | 2                 | 2      | 1                 |        |                   |        |
| 7  | Akta Kematian            |                   |        | 1                 |        |                   |        |
| 8  | Akta Perceraian          |                   |        |                   |        |                   |        |
| 9  | NIK                      | 1                 | 2      |                   |        |                   | 1      |
| 10 | Sinkronisasi             |                   | 1      |                   |        |                   |        |
| 11 | Pendaftaran<br>Online    |                   | 1      |                   |        |                   |        |
| 12 | Pengiriman               |                   | 1      |                   |        |                   |        |
|    | Total                    | 12                | 13     | 23                | 3      | 9                 | 7      |

Sumber: Data Disdukcapil Kota Magelang, 2023

Dari tabel 1 di atas terlihat bahwa masih terdapat pengaduan/konsultasi terhadap beberapa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Kondisi ini menunjukkan masih belum optimalnya pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Penelitian ini mengambil judul Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Tujuan penelitian adalah 1) mengidentifikasi penyebab belum optimalnya pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, 2) merumuskan upaya peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pelayanan Publik

Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangundangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. PermenPANRB tentang Pedoman Standar Pelayanan ini merupakan revisi dari PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

### **Dimensi Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2008). Pelayanan publik yang dilakukan harus seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat (Wakid, 2017). Pelayanan publik yang berkualitas dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas-asas pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Sebagai berikut: (Sedarmayanti, 2009)

- a. **Transparansi**, adalah memiliki sifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, merupakan sifat yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**, adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**, bersifat tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam suatu pelayanan, tentulah kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk dipertahankan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Pelayanan prima menurut Sedarmayanti (2009) adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat dalam kualitas pelayanan prima yaitu

diantaranya: Keramahan, Kredibilitas, Akses, Penampilan Fasilitas dan Kemampuan Dalam Menyajikan Pelayanan.

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isue penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Menurut Yogi (2011) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan ini dapat diketahui ketika dilakukan survey mengenai beberapa kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda misalnya dari segi:

- a. *Product Based*, dimana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
- b. *User Based*, dimana kualitas pelayanan adalah tingkatan kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan pelanggan.
- c. *Valued Based*, berhubungan dengan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. *Prosedur Pelayanan*, prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.
- b. *Waktu Penyelesaian*, waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.
- c. *Produk Pelayanan*, produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.
- d. *Biaya Pelayanan*, biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.
- e. *Sarana dan Prasarana*, merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara

pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

- f. Kompetensi Petugas, Pemberi Pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu (Adisasmita, 2009).

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan yang menggambarkan dan mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa yang sebenarnya pada masa sekarang. Menurut Sanafia (2013) tujuan penelitian kualitatif untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Menurut Nasution (2016) dalam penelitian kualitatif, data dituangkan secara deskriptif dalam bentuk laporan dan uraian. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti (Sugiyono, 2020)

### **Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang yaitu terdiri dari 1 orang pejabat fungsional Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, 1 orang petugas pelayanan dan 1 orang masyarakat penerima pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat Penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang yang beralamat di JL. Veteran No. 7, Kota Magelang. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei sampai Agustus 2023.

### **Definisi Operasional Variabel**

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2008).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU no 25 tahun 2009)

### **Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan sumber data berupa data primer dan sekunder. Menurut Nasution (2016) data primer adalah data yang diperoleh dengan mengambil secara langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini digunakan wawancara.

Sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

### **Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunkan wawancara kepada informan penelitian dan dokumentasi.

### **Metode Analisis Data**

#### a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dan membuat astraksi, mengubah data mentah yang dikumpulkan ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.

#### b. Penyajian data

Penyajian data kualitatif yang paling sering adalah bentuk naratif. Teks terpencair-pencar, bagian demi bagian dan bukan simultan. Berdasarkan sekumpulan informasi yang tersusun diharapkan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan-tindakan korektif tertentu. Dengan melihat penyajian data tersebut akan memudahkan dalam memahami apa yang sedang terjadi, apa yang harus dilakukan. Untuk diperoleh penyajian data yang lebih baik dan untuk melengkapi penyajian naratifnya, maka disertakan penyajian data berbentuk matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam satu bentuk yang terpadu dan mudah dipahami.

#### c. Menarik kesimpulan/Verifikasi Data

Proses membuat kesimpulan sebenarnya sudah dimulai dari awal penelitian, hanya saja kesimpulan pendahuluan ini sifatnya masih longgar. Bentuk dari kesimpulan awal ini biasanya masih berupa rekaan dari proposisi perkasus atau perfenomena, pola hubungan antara fenomena, konfigurasi-konfigurasi tertentu yang dapat menggambarkan alur sebab akibat. Kesimpulan final kadang kala belum dapat dirumuskan pada saat penelitian berakhir. Kesimpulan penelitian merupakan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul-menyusul.

Validitas data penelitian dilakukan dengan Triangulasi sumber, bertujuan untuk menguji validitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber atau informan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identifikasi Penyebab Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang masih belum optimal

Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang kepada masyarakat terus ditingkatkan namun masih saja kendala yang menyebabkan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang masih belum optimal. Hal ini dijelaskan dari sudut pandang sebagai berikut:

#### 1. Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan yang merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain berbasis elektronik. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa penyebab Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang masih belum optimal, menurut narasumber salah satu pejabat fungsional Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil disampaikan sebagai berikut:

*“Output layanan administrasi kependudukan (Adminduk) yang dihasilkan oleh dinas Dukcapil Kota Magelang bukan hanya KTP-el, Akta Kelahiran, atau Kartu Keluarga (KK) seperti yang umum diketahui. Hasil dari layanan Dukcapil banyak ragam atau jenisnya, sehingga perlu diimbangi dengan kemampuan/keahlian teknis petugas pemberi layanan. Dalam kenyataan masih banyak petugas yang belum mumpuni dalam menjalankan tugasnya terkait dengan kemampuan IT yang terbatas.”*

Disampaikan narasumber jenis layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang masih ditemukan ada petugas yang pengetahuan, kecakapan, keterampilan, tingkat pengalaman kerja, kesungguhan dalam melaksanakan tugas, hasil kerja, dan lain sebagainya dalam menghadapi pelayanan kependudukan secara elektronik masih belum optimal sehingga perlu ditingkatkan.

#### 2. Kompetensi Petugas yang perlu ditingkatkan

Dalam upaya mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang memiliki 25 Aparatur Sipil Negara (ASN) terdiri dari 21 (dua puluh satu) orang ASN dan CPNS terdiri dari 4 (empat) orang dan yang non ASN sebanyak 26 orang. Dari jumlah tersebut untuk pegawai ASN berpendidikan S2 sebanyak 7 orang, berpendidikan S1 sebanyak 6 orang, berpendidikan D3 sebanyak 7 orang dan berpendidikan SMA sebanyak 5 orang. Sedangkan yang non ASN berpendidikan SD sebanyak 1 orang, SMP sebanyak 1 orang, SMA sebanyak 10 orang, D1 sebanyak 1 orang, D3 sebanyak 2 orang, dan S1 sebanyak 11 orang. Berdasarkan data tersebut sumberdaya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang masih perlu ditingkatkan lagi baik tingkat pendidikannya dan jumlah ASN dengan jabatan fungsional pranata komputer.

### 3. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Dalam upaya meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, maka kesediaan petugas untuk lebih peduli dalam memberikan pelayanan yang lebih baik terus ditingkatkan, misalnya petugas harus menempatkan diri sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Jika masyarakat ada yang merasa tidak puas, maka harus dicari jalan keluarnya untuk mencapai kesepakatan dengan menunjukkan rasa tulus. Secara operasional rasa empati ini diwujudkan dengan usaha petugas untuk memberikan layanan yang terbaik, keramahan petugas dalam memberikan layanan, keadilan dalam hal pelayanan, dan kesediaan bekerja lebih lama jika diperlukan. Salah satu wujud upaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang membuka ruang pengaduan masyarakat baik secara luring maupun daring. Dari hasil wawancara dengan salah satu penerima layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang diperoleh hasil bahwa pelayanan di Diskukcapil Kota Magelang sudah baik, apalagi sekarang sudah disediakan ruang pengaduan yang dapat dijadikan sebagai sarana komunikasi, namun kendalanya masih ada masyarakat yang kurang memahami prosedur pelayanan adminduk yang diterimanya.

Pengaduan Pelayanan Publik sebagai sarana untuk menyampaikan pertanyaan seputar pelayanan Disdukcapil Kota Magelang dan sarana penyampaian aspirasi masyarakat terkait ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang menganggap sarana pengaduan masyarakat ini sangat penting sehingga perlu dikelola dengan baik dan aktif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hal ini ditunjukkan dengan komitmen Pimpinan dalam pembentukan team pengelola pengaduan, penunjukan petugas pengelola pengaduan serta melengkapi sarana dan prasarana dalam kebutuhan pelayanan. Pengelola pengaduan diklasifikasikan menjadi 13 jenis yaitu:

- a. Konsolidasi NIK diselesaikan dalam waktu 5 menit.
- b. Surat keterangan belum menikah diselesaikan dalam waktu 30 menit.
- c. Surat keterangan domisili diselesaikan dalam waktu 30 menit.
- d. Surat keterangan umum diselesaikan dalam waktu 30 menit.
- e. Penerbitan keabsahan akta diselesaikan dalam waktu 30 menit.
- f. SPTJM Perceraian diselesaikan dalam waktu 2 jam.
- g. Permohonan perkawinan langsung diselesaikan dalam waktu 15 menit.
- h. Permohonan perekaman rentan adminduk diselesaikan dalam waktu 15 menit.
- i. Permohonan penerbitaan akun baru Perkebbas dan reset password diselesaikan dalam waktu 15 menit.
- j. Permohonan menerbitkan akta kawin luar domisili diselesaikan dalam waktu 30 menit.
- k. Permohonan penerbitan SKPWN *online* dari Luar/Dalam daerah diselesaikan dalam waktu 3 hari.
- l. Persyaratan pengurusan dokumen adminduk diselesaikan dalam waktu 5 menit.
- m. Permohonan cek data kependudukan diselesaikan dalam waktu 10 menit.

Untuk mengefektifkan pelayanan pengaduan masyarakat di Disdukcapil Kota Magelang, dibentuk Tim Pengaduan Masyarakat yang bertugas melakukan kajian substantif terhadap materi pengaduan sebelum ditindaklanjuti dengan pemeriksaan. Tim pengaduan masyarakat didukung oleh tim sekretariat pengaduan masyarakat yang bertugas mengadministrasikan pengaduan masyarakat.

#### 4. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dinilai dengan kuesioner Indeks Kepuasan masyarakat (SKM) yang disajikan di <http://disdukcapil.magelangkota.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat/>.

**Tabel 2. Nilai IKM Bulan Januari – Juli Tahun 2023**

| Bulan    | Jumlah Responden | Nilai IKM | Keterangan  |
|----------|------------------|-----------|-------------|
| Januari  | 216              | 89,2      | Sangat Baik |
| Februari | 100              | 89,11     | Sangat Baik |
| Maret    | 66               | 89,18     | Sangat Baik |
| April    | 24               | 90,05     | Sangat Baik |
| Mei      | 50               | 90,50     | Sangat Baik |
| Juni     | 38               | 90,64     | Sangat Baik |
| Juli     | 122              | 90,66     | Sangat Baik |

Sumber: <http://disdukcapil.magelangkota.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat/>

Dari data di atas diketahui bahwa setiap bulan hasil penilaian responden mengenai kepuasan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang sangat baik, namun demikian masih perlu terus dilakukan upaya peningkatan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang dan sosialisasi pengisian kuesioner Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang melalui <http://disdukcapil.magelangkota.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat/> melalui [bit.ly/IKM\\_DisdukcapilKotaMagelang](http://bit.ly/IKM_DisdukcapilKotaMagelang). Sosialisasi harus terus dilakukan karena jumlah responden yang mau mengisi kuesioner masih relative kecil, seperti yang disampaikan narasumber petugas pelayanan berikut ini:

*“Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang masih belum optimal, menurut saya disebabkan oleh kemajuan pelayanan Capil berbasis elektronik yang menuntut petugas untuk meningkatkan kompetensinya sehingga pelayanan dapat menjadi lebih cepat. Dengan beragamnya jenis pelayanan Disdukcapil Kota Magelang dan banyaknya masyarakat yang harus dilayani namun karena anggaran terbatas maka fasilitas pelayanan menjadi kurang maksimal. Selain itu pelayanan kami memang mendapat nilai IKM sangat baik, namun responden yang mengisi kuesioner masih relative kecil dibandingkan banyaknya jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan Disdukcapil, maka perlu mengencarkan lagi sosialisasi pentingnya pengisian IKM demi peningkatan pelayanan publik yang lebih baik.”*

Menurut narasumber bahwa selain kurangnya masyarakat dalam mengisi kuesioner IKM hal lain yang dirasa pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang masih belum optimal, adalah karena kemajuan pelayanan Capil berbasis elektronik yang menuntut petugas untuk meningkatkan kompetensinya sehingga pelayanan dapat menjadi lebih cepat diantara beragamnya jenis pelayanan Disdukcapil Kota Magelang, namun karena anggaran terbatas, fasilitas pelayanan masih dirasa kurang maksimal.

### **Upaya peningkatan pengawasan untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan PT. Smart Talenta Multitama**

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber salah satu pejabat fungsional Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil memberikan pendapatnya mengenai upaya peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang adalah sebagai berikut:

*“Upaya sudah banyak dilakukan untuk meningkatkan pelayanan seperti menyelenggarakan diklat baik yang diselenggarakan teknis dan fungsional administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh K/L/Provinsi atau Perguruan Tinggi hal ini bertujuan untuk mengatasi pelayanan publik supaya sesuai dengan SOP, maka dilakukan upaya mengantisipasi rendahnya permohonan layanan administrasi kependudukan, rendahnya layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang terupdate dan belum optimalnya inovasi layanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan meningkatkan kompetensi petugas melalui diklat.”*

Kemudian petugas pelayanan menambahkan:

*“Sebaiknya ditingkatkan anggaran dari pemerintah pusat dalam rangka meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sehingga dapat lebih memberikan pelayanan dengan fasilitas dan kompetensi petugas yang baik memiliki ASN dengan jabatan fungsional pranata computer”*

Salah satu masyarakat yang mendapatkan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang juga menyampaikan pendapatnya:

*“Sebaiknya dilakukan sosialisasi kepada masyarakat supaya masyarakat dapat memahami ragam jenis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil kota Magelang serta dapat lebih aktif lagi untuk memberikan masukan demi peningkatan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka upaya peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan diklat teknis dan fungsional administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh K/L/Provinsi atau Perguruan Tinggi untuk meningkatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Mengajukan bantuan anggaran dari pemerintah pusat dalam rangka meningkatkan fasilitas pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

- c. Meningkatkan ASN dengan jabatan fungsional pranata komputer.
- d. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

## **Pembahasan**

### **1. Penyebab Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang masih belum optimal**

Peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya reformasi birokrasi. Ini harus dilakukan guna memenuhi harapan masyarakat agar ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang 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.

Penyebab pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

- a. Ada anggapan kompetensi petugas kurang sehingga pelayanan menjadi kurang cepat, salah satu penyebabnya adalah tingkat pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang masih belum sarjana yaitu sejumlah 17 orang, yang terdiri dari 15 orang berpendidikan SMA, 1 orang berpendidikan SMP dan 1 orang berpendidikan SD.
- b. Terbatasnya anggaran menyebabkan kurangnya fasilitas pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. Belum optimalnya inovasi layanan kependudukan dan pencatatan sipil diantara jenis layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Hal ini disebabkan masyarakat masih ada yang belum mengetahui inovasi layanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang yaitu SI TITAK (aksi tanggap Kartu Identitas Anak (KIA)), SI SAKTI (Aksi Siap Antar Akta Kematian), SI BULAN (Aksi Ibu Pulang Bawa Akta Kelahiran).
- d. Kompetensi petugas dalam menghadapi pelayanan kependudukan secara elektronik masih belum optimal sehingga perlu ditingkatkan jumlah ASN dengan jabatan fungsional pranata komputer.
- e. Kurangnya sosialisasi pentingnya pengisian IKM demi peningkatan pelayanan publik yang lebih baik, hal ini menyebabkan masyarakat kurang berminat mengisi Survei IKM serta sosialisasi kepada masyarakat tentang pola dan arah kebijakan dalam pengelolaan kependudukan perlu ditingkatkan. Media yang digunakan seperti Koran dan portal berita online serta media sosial untuk memudahkan masyarakat dalam menerima informasi. Sebenarnya berbagai bentuk administrasi

kependudukan sudah tercantum di website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang, namun untuk sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat diperlukan media lain agar informasi dapat sampai ke masyarakat terlebih dahulu.

## 2. Upaya peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang merupakan salah satu organisasi perangkat daerah Kota Magelang yang sedang meningkatkan pelayanan publik di wilayah kerjanya. Berbagai upaya dikembangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang ke depan dalam mendukung peningkatan pelayanan secara simultan dengan berkomitmen memberikan pelayanan yang membahagiakan dan memuaskan masyarakat.

**Tabel 3. Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang**

| Permasalahan  | Akar Masalah  | Solusi  |
|---|---|---|
| Pelayanan dokumen kependudukan masih kurang optimal dan belum sesuai dengan SOP | 1. Rendahnya permohonan layanan administrasi kependudukan dikarenakan ada anggapan kompetensi petugas kurang sehingga pelayanan menjadi kurang cepat. | 1. Meningkatkan diklat teknis dan fungsional administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh K/L/Provinsi atau Perguruan Tinggi untuk meningkatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. |
|   | 2. Rendahnya layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang terupdate karena kurangnya fasilitas pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. | 2. Mengajukan bantuan anggaran dari pemerintah pusat dalam rangka meningkatkan fasilitas pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.   |
|   | 3. Belum optimalnya inovasi layanan kependudukan dan pencatatan sipil.  | 3. Meningkatkan ASN dengan jabatan fungsional pranata komputer.   |
|   | 4. Masyarakat masih ada yang belum mengetahui ragam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.  | 4. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.   |

Sumber: Data diolah, 2023

Tantangan isu strategis mengenai upaya peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang adalah:

- a. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta meningkatkan skill dan kemampuan SDM dengan diklat teknis dan fungsional administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh K/L/Provinsi atau Perguruan Tinggi

- b. Inovasi pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat lebih dioptimalkan lagi karena ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan tingkat kepemilikan dokumen administrasi kependudukan di masyarakat masih rendah dengan meningkatkan bantuan anggaran dari pemerintah pusat dalam rangka meningkatkan fasilitas pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Meningkatkan ASN dengan jabatan fungsional pranata komputer dengan proses rekrutment ASN atau peningkatan kompetensi ASN di bidang Komputer
- d. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan lebih aktif lagi melakukan kegiatan baik secara langsung (penyuluhan, seminar) maupun secara tidak langsung menggunakan media seperti media massa maupun internet.

Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kota Magelang sebagai perangkat daerah, sesuai tugas dan fungsinya merujuk pada isu daerah "Tata Kelola pemerintahan (*governance*) yang bersih, profesional, responsif dan akuntabel" dengan memberikan pelayanan publik dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang memuaskan. Maka peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang terus ditingkatkan, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Peningkatan kualitas layanan ini dapat melalui layanan integrasi dan/atau jemput bola.

Layanan terintegrasi dilakukan dalam bentuk paket layanan antara lain:

- a. Akta kelahiran, KK dan Kartu identitas Anak.
- b. Akta kematian, KK dan KTP-el dengan status cerai mati.
- c. Akta perkawinan, KK dan KTP-el dengan perubahan status layanan.

Sedangkan layanan jemput bola dilakukan terhadap penduduk yang memiliki kendala paling sedikit karena aksesibilitas, sakit, berada di dalam lembaga kemasyarakatan dan terkendala untuk hadir ke tempat layanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang sejak beberapa waktu lalu telah melakukan layanan jemput bola. Dokumen kependudukan yang ditingkatkan kualitas pelayanannya sesuai Permendagri tersebut paling sedikit antara lain KK, KTP-el, Akta kelahiran, Akta perkawinan, Akta Kematian, dan surat keterangan pindah. Batas waktu penyelesaian dikecualikan jika terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang terus berusaha meningkatkan pelayanannya. Diantaranya dengan membuat inovasi pelayanan dan perubahan kebijakan jam pelayanan. Pelayanan ini bersifat terpadu dimana dalam satu permohonan, warga dapat memperoleh 3 sampai 4 dokumen sekaligus. Sebagai contoh dalam satu permohonan akta kelahiran pemohon akan mendapatkan KK (Kartu Keluarga), KIA (Kartu Identitas Anak), dan Akta Kelahiran itu sendiri sekaligus dalam satu hari. Sebelumnya Dukcapil Kota Magelang juga sudah melaksanakan Perekaman

KTP-elektronik untuk jompo dan penyandang disabilitas hingga ke rumah-rumah (*door to door*) dan juga perekaman KTP-elektronik ke sekolah-sekolah untuk pemula.

Dinas Dukcapil juga mengeluarkan kebijakan terkait jam pelayanan. Sebelumnya jam pelayanan akan istirahat pada jam 12.00-13.00 WIB, maka pelayanan tetap dibuka pada jam-jam tersebut. Jam pelayanan dilaksanakan dari jam 08.00-15.00 WIB. Antrian akan ditutup pada jam 13.00 WIB. Setelah mesin antrian ditutup maka pemohon yang belum mengantri dipersilahkan datang hari berikutnya, tetapi yang telah mendapatkan nomor antrian tetap akan di layani sampai selesai. Perubahan jam pelayanan ini sesuai dengan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana diberikan petunjuk pelaksanaan untuk unit pelayanan publik pemerintah yang memberikan pelayanan umum agar mengatur jam istirahatnya, saat itu tidak boleh semua istirahat.

Dinas Dukcapil Kota Magelang juga mengharapkan peran serta masyarakat. Peran serta tersebut diperlukan untuk menjamin pelayanan publik secara transparan dan akuntabel serta sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Tidak hanya dalam bentuk peran serta secara aktif dalam penyusunan standar pelayanan, tetapi juga sampai dengan pengawasan dan evaluasi penerapan standar, evaluasi kinerja dan pemberian penghargaan, serta kebijakan pelayanan publik.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Penyebab Pelayanan pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang masih belum optimal adalah:
  - a. Petugas memiliki kompetensi yang masih rendah, sehingga pelayanan menjadi kurang cepat
  - b. Terbatasnya fasilitas pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
  - c. Kurangnya inovasi layanan kependudukan dan pencatatan sipil
  - d. Masyarakat masih ada yang belum mengetahui ragam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil
2. Upaya peningkatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang adalah sebagai berikut:
  - a. Meningkatkan diklat teknis dan fungsional administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh K/L/Provinsi atau Perguruan Tinggi untuk meningkatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil
  - b. Mengajukan bantuan anggaran dari pemerintah pusat dalam rangka meningkatkan fasilitas pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
  - c. Meningkatkan ASN dengan jabatan fungsional pranata komputer untuk mendukung inovasi layanan kependudukan dan pencatatan sipil.
  - d. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan informasi ragam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.

## Saran

1. Jumlah dan kompetensi petugas pemberi layanan terutama petugas pranata komputer harus ditingkatkan, baik dengan rekrutmen pegawai baru dan untuk kompetensi dilakukan dengan diklat teknis dan fungsional administrasi kependudukan, rendahnya layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang terupdate karena kurangnya fasilitas pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, kemudian sebaiknya lebih dioptimalkan inovasi layanan kependudukan dan pencatatan sipil dan sosialisasi ragam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil
2. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang sebaiknya menambah anggaran untuk peningkatan sarana dan prasarana pelayanan *online* sehingga masyarakat menjadi lebih nyaman dan pelayanan dapat semakin cepat dan tepat, serta meningkatkan sosialisasi walaupun sudah dengan berbagai media *online* namun kegiatan *offline* seperti penyuluhan tetap digalakkan sehingga masyarakat ketika datang ke kecamatan persyaratan administrasinya sudah lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Raharjo, (2009), *Pembiayaan Pembangunan Daerah*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Afriansyah, (2021), *Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan*, *Jurnal APMD*, Yogyakarta
- Andriana, Anwar Parawangi, dan Hardianto Hawing, (2022), *Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang*, *Jurnal Fisip*, Universitas Muhammadiyah Makasar
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). *Pelayanan Publik Dalam Good Governance*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1). <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Nazir, (2008), *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Patton, Patricia, (2008), *EQ Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional) Di Tempat Kerja*, Jakarta: Pustaka Delapratasa
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 mengenai *Kewajiban Dari Pegawai Negeri*
- Permen PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang *Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan*
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Walikota Magelang Nomor 78 Tahun 2021 tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang*
- Poerwadarminta, (2012), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka

- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1).  
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Saputri, Rasta Oki Hudi & Azmi Muttaqin, (2023), Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2022, *Jurnal Laskap Politik*
- Sedarmayanti, (2009), Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sinambela, (2008), Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2017), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Ulya Rochmana, (2019), Analisis Kepuasan Penyelenggaraan Pelayanan Pasang Baru (Studi Kasus Di PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah), *Jurnal Of Public Policy And Management Review*
- UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
- Yogi Suprayogi Sugandi, (2011), Administrasi Publik, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wakihid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal TAPIs*, 01(14)