

Daftar Pustaka

Abdussamad, Z., Tahir, A., Arsana, I. S., & Abdussamad, S. N. (2021). *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Gorontalo Utara*. Sumatera Barat: Insan Cendikia Mandiri.

Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 82-84

Alfajrin, Murtadho. (2019) . *Hubungan antara Kepemimpinan Walikota dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Umum di Disdukcapil Kota Palembang*. Penelitian Sarjana, UIN Raden Fatah.

Brahimi, Muh Nur El. (2010). *Bentuk Negara dan Pemerintahan RI*. Jakarta Timur:

PT Balai Pustaka (Persero).

disdukcapil.padang.go id Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Diakses pada 13 Maret 2023, dari <https://disdukcapil.padang.go.id>.

Fajri, Ulia. 2022. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Kejaksaan Tinggi Sumatera barat Guna Meningkatkan Pelayanan Publik*. Padang, Tesis Diploma. Universitas Andalas.

Hariyanto, Slamet & Susilo, Heru Dwi. (2021). *Evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek*. Vol.XIV (No. II) Tahun 2021. Penelitian Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Tulungagung.

KBBI. (2023, April 5). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Retrieved from KBBI

Daring: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*
(SANKRI). Buku 3. Jakarta, LAN.

Mahsyar, Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif

Maulana Rezi Ramadhana, Ratih Hasanah Sudrajat. (2020). *Pelatihan Komunikasi Efektif dalam
meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat*.
Bandung. Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 4 (4), 693-700

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV
Pustaka Setia

Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.

Ratna E. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*.
Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta:
Yogyakarta.

Rohayatin, Titin, dkk. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabu*,22.

Rosse, Putri Kurniasih. (2012) . *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Nagari Cabang Painan)*. Tesis Diploma, Universitas Andalas.

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah : Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta. Pranada Media.

Situmorang, Hetty Evarina. (2021). *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan, Kebijakan Pemerintah dan Teknologi Informasi Komunikasi terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat pada Balai Karantina Pertanian Kelas II Medan*. Tesis. Tidak Diterbitkan. Magister Manajemen. Universitas Sumatera Utara: Medan.

Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 13.

Sukamti, S., Utomo, H. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.

Sutopo dan Suryanto.2003.*Pelayanan Prima* . Bandung: Nuansa. 2006. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Adminisrasi Negara- Republik Indonesia.

Supriatna, Dede. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam Pengelolaan Bandung Tour On Bus (Bandros)*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Komputer Indonesia: Bandung.

Suyetty dan Kurniawan. 2005. *Bekerja sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Bogor. Yudhistira.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Rangkuman Pertanyaan dan Hasil Wawancara

1. Bagaimana pendapat Anda tentang proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

Berdasarkan jawaban dari narasumber pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang masih belum memberikan pelayanan yang prima atau baik terhadap masyarakat, hal ini terlihat dari banyaknya keluhan yang diberikan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terkait pelayanan dan layanan yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

2. Apakah Anda puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

Narasumber menyampaikan bahwa dengan adanya keluhan serta saran yang diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang menyebabkan mereka belum sangat puas akan pelayanan yang diberikan perlu adanya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan pada dinas ini.

3. Bagaimana pengalaman Anda dalam mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

Narasumber menyampaikan bahwa mengurus masalah administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang saat sekarang ini terlalu rumit dan sulit, ditambah dengan penerapan layanan online yang mengharuskan mereka untuk

mempunyai *handphone* android untuk bisa memperoleh layanan pada dinas ini. Tentu hal ini dinilai menyulitkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

4. Apakah Anda merasa waktu tunggu untuk menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terlalu lama?

Narasumber menyampaikan bahwa adanya masalah ketidakteraturan nomor antrian serta server yang sering *down* menyebabkan waktu yang diperlukan masyarakat menjadi lebih lama, selanjutnya narasumber juga menjelaskan bahwa waktu pelayanan yang tidak sesuai membuat mereka harus menerima layanan terlambat dari waktu yang seharusnya. Namun pada saat server tidak mengalami masalah masyarakat tidak harus menunggu lebih lama dalam menerima layanan pada dinas ini.

5. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang memberikan informasi yang cukup dan jelas terkait prosedur dan persyaratan administrasi kependudukan?

Narasumber menyampaikan bahwa pada beberapa jenis layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang mampu memberikan informasi yang jelas seperti pada perekaman KTP, Penghapusan NIK ganda, serta penerbitan KTP lama yang rusak . Namun sebaliknya pada banyak jenis layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang tidak memberikan informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan. Hal ini terlihat dari tidak adanya informasi terkait standar operasional prosedur yang jelas mengenai syarat yang harus dimiliki masyarakat dalam menerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, hal ini membuat masyarakat harus

melengkapi syarat yang tidak dimiliki, dan tidak memperoleh layanan serta dokumen administrasi kependudukan yang dibutuhkan.

6. Apakah staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang bersikap ramah dan membantu saat memberikan pelayanan?

Narasumber menyampaikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat, hal ini terlihat dari petugas loket yang berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas dan memperoleh apa yang seharusnya masyarakat butuhkan, namun tidak banyak juga masyarakat yang tidak puas akan pelayanan yang diberikan, masyarakat merasa adanya ketidakjelasan informasi serta syarat yang terlalu rumit yang diberikan petugas sehingga masyarakat kecewa akan pelayanan yang diberikan.

7. Apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang memberikan fasilitas yang memadai untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan?

Narasumber menyampaikan bahwa fasilitas yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sangat memperhatikan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan yang diberikan hal ini terlihat dari adanya penyediaan fasilitas yang baik berupa kursi tunggu, pendingin ruangan, mushalla, parkir yang luas, serta layar antrian yang membuat masyarakat merasa nyaman dalam menerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

8. Apakah ada kendala atau masalah yang Anda alami saat menggunakan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang?

Narasumber menyampaikan bahwa adanya kendala serta keluhan yang dialami masyarakat dalam menggunakan layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sangat beragam seperti Kuota pelayanan KTP terbatas, Waktu pengambilan dokumen tidak sesuai dengan yang dijanjikan, tidak mengetahui tata cara pengurusan online, petugas yang tidak ramah, server yang sering *down* , adanya *miss* komunikasi dengan petugas, petugas yang kurang professional, jumlah petugas yang kurang, nomor antrian yang tidak teratur menjadi beberapa masalah yang dihadapi masyarakat serta petugas , hal ini menjadi catatan penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam peningkatan kualitas layanan kedepannya.

9. Apa yang bisa dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka?

Narasumber juga memberikan solusi yang sekiranya diperlukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam peningkatan kualitas layanan kedepannya berupa penambahan layanan KTP, adanya kepastian waktu yang sesuai, adanya pemberian sosialisasi menyeluruh, adanya peningkatan dan pelatihan terkait etika petugas pelayanan, perbaikan sistem secara berkala, penambahan jumlah petugas, serta perbaikan sistem antrian yang tertib. Menjadi beberapa saran yang diberikan masyarakat, yang nantinya bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam peningkatan kualitas layanan kedepannya. Selain itu perlu diadakannya

penyederhanaan prosedur layanan pada beberapa jenis layanan agar memberikan kemudahan kepada masyarakat selaku penerima layanan .



