

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Azis, Sanapiah. (2000). *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Batinggi, Achmat. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Kusdarini, Eny. (2011). *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2011). *Metode Penelitian Bahasa*. Ygyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

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

Siagian, Sondang P. (2000). *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Litjan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sumadi, Subrata. (2012). *Metode penelitian*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Syafiie, Inu Kencana. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality and Saticfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset

<http://dindukcapil.Nabirekab.go.id/produk/>. Diunduh pada 15 Januari 2017.  
Pukul 21.30

<http://www.e-ktp.com/> *Apa dan mengapa e-KTP*. Diunduh pada 15 Januari 2017.  
Pukul 21.00

### Hasil Observasi

Variabel Penelitian	Dimensi-dimensi	Indikator	Ya/ Tidak	Keterangan
Kualitas pelayanan Publik	1. Bukti Langsung ( <i>tangibles</i> )	1.Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan	Ya	Ruang pelayanan tampak bersih setiap hari dan cukup nyaman suasana di ruang tunggu
		2.Kelengkapan fungsi fasilitas dalam Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire	Tidak	Fasilitas yang ada diruang pelayanan belum cukup lengkap, ini dapat di lihat hanya terdapat 1 kamar mandi yang digunakan oleh 37 pegawai serta masyarakat yang mengurus keperluan.
		3.Kerapian dan kebersihan penampilan petugas	Ya	Pegawai selalu Memakai seragam sesuai yang ditentukan setiap harinya
	2. Keandalan ( <i>reliability</i> )	1. Pelayanan oleh pegawai yang cepat	Ya	Pelayanan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sudah cepat bisa di lihat dari proses pengajuan produk layanan yang di kerjakan sesuai waktu yang ada pada SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> )
		2. Kemampuan pegawai untuk cepat tanggap	Ya	Pegawai melakukan konsultasi

		dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat		dengan pejabat yang lebih tinggi ketika pegawai tidak mampu menyelesaikan sendiri, kemudian memberikan arahan dan masukan mengenai prosedur dan syaratnya.
	3. Daya tanggap (responsivess)	1. Kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan	Ya	Pegawai memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat
		2. Ketersediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan dari masyarakat	Tidak	Tidak tersedianya sarana untuk menampung aspirasi dari masyarakat di ruang pelayanan, masukan dan kritikan dari masyarakat melalui website DINDUKCAPIL
	4. Jaminan (assurance)	1. Kondisi Lingkungan yang aman bagi masyarakat selama di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire	Tidak	Tidak tersedianya tukang parkir yang berjaga di parkir dan belum ada keamanan yang berjaga di ruang pelayanan
		2. Kemampuan pelayanan dari pegawai	Ya	Pegawai bersikap ramah dan

		dalam bersikap sopan kepada masyarakat		sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
		3.Penguasaan Pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan, informasi dan kebutuhan berkaitan dengan pelayanan yang disediakan	Ya	Pegawai mampu Memberikan informasi seperti syarat dan prosedur kepada masyarakat yang bertanya mengenai prosedur pembuatan akte kelahiran
	5. Empati	1.Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan	Ya	Kepedulian pegawai terlihat ketika pegawai menanyakan syarat yang di bawa pemohon sudah lengkap apa belum. Dan memberitahu kalau ada syarat yang harus di lengkapi jika syarat belum lengkap.
		2.Kepedulian pegawai dalam memberikan perhatian dan informasi kepada masyarakat	Ya	Kepedulian pegawai dalam memberikan informasi sudah baik. Terlihat dari pegawai yang memberikan informasi kepada masyarakat yang kesulitan.

**Pedoman Wawancara****A. Kepala Pelayanan Umum di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire :**

1. Bagaimana prosedur pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?
2. Berapa jumlah pegawai yang bekerja di bagian Pelayanan di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?
3. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
4. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
5. Apa saja produk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
6. Apakah sarana prasarana kerja telah mendukung dalam proses pelayanan publik di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
7. Kemudahan akses apa saja yang diberikan kepada masyarakat ?
8. Bagaimana tindakan bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
9. Bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
10. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
11. Apa saja keluhan atau masukan dari masyarakat yang telah di tindak lanjuti ?
12. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
13. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?
14. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?

**B. Petugas pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire :**

1. Produk apa saja yang yang di layani dalam pengurusan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?
2. Berapa banyak petugas pelayanan yang ada di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
3. Bagaimana pembagian tugas di Bagian Pelayanan DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
4. Apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
5. Apakah biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci dengan jelas?
6. Apakah sarana prasarana telah mendukung dalam proses pelayanan publik di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
7. Bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
8. Apakah pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ada ?
9. Bagaimana tindakan Bapak / Ibu bila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan atau bingung dalam pelayanan ?
10. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat ?
11. Apakah dari berbagai keluhan yang masuk telah digunakan atau telah di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
12. Bagaimana keamanan lingkungan di sekitar kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire telah memberikan rasa aman bagi masyarakat ?
13. Bagaimana sikap Bapak / Ibu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan ?
14. Bagaimana kepedulian pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang biaya, syarat, prosedur dalam pelayanan?
15. Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik di Kantor DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?

**C. Masyarakat yang sedang melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire :**

1. Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?
2. Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?
3. Bagaimana kerapian dan keseragaman dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
4. Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?
5. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?
6. Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?
7. Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
8. Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
9. Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?
10. Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?
11. Berikan Saran atau kritik kepada DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?



**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN PENDUKUNG**

Informan	Guruh Wibowo - Masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Nabire
Alamat Informan	Rt.06/Rw.03, Ngadimulyo, Kedu, Nabire
Hari dan Tanggal	Senin, 10 April 2017
Keperluan	Pembuatan Akta Kelahiran

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?

Informan : Iya, sudah ada, saya lihat di dekat papan pengumuman.

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire? :

Informan : Mudah dalam mengurus dan untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman petugas dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?

Informan : Saya kira sudah rapi mas, semua petugas menggunakan seragam yang sama semua.

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?

Informan : Untuk ketepatan belum jelas karena harus menunggu konfirmasi *via* sms dari kantor DINDUKCAPIL, akan tetapi kurang dari 1 bulan.

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?

Informan : Baik dan ramah.

Peneliti : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?  
 Informan : Dijelaskan dengan baik dan biaya semua gratis.

Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di  
 DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?  
 Informan : Cukup bersih.

Peneliti : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu  
 pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?  
 Informan : Kurang, karena di ruang tunggu belum ada buku bacaan atau koran,  
 dan masih belum ada kipas angin sehingga kalau siang terasa panas.

Peneliti : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL  
 Kabupaten Nabire?  
 Informan : Sudah aman.

Peneliti : Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan  
 pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ? : Tidak  
 Informan : ada hambatan yang saya alami.

Peneliti : Berikan saran atau kritik kepada DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire  
 guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?  
 : Diharapkan adanya pengeras suara untuk memanggil antrian.  
 Informan

**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN PENDUKUNG**

Informan	Ketut Triyatno - Masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Nabire
Alamat Informan	Nguwet, Ngabean, Nabire
Hari dan Tanggal	Kamis, 20 April 2017
Keperluan	Pembuatan e-KTP

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?

Informan : Iya ada.

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire? :

Informan : Mudah, karna semua persyaratan sudah di jelaskan apa yang harus di penuhi.

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman petugas dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire? : Sudah rapi.

Informan

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?

Informan : Sudah tepat, walau baru mendapat surat keterangan pengganti e-KTP yang belum ada.

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?

Informan : Baik dan ramah.

Peneliti : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?  
Informan : belum ada penjelasan. Namun, saya tidak di pungut biaya apapun.

- Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ? : Cukup bersih dan rapi.  
Informan
- Peneliti : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ?  
Informan : sudah cukup nyaman.
- Peneliti : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?  
Informan : Aman, karna ada petugas keamanan yang jaga.
- Peneliti : Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ? : Tidak  
Informan ada hambatan yang saya alami
- Peneliti : Berikan Saran atau kritik kepada DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya?  
Informan : Tidak ada, saya rasa sudah bagus.

**HASIL WAWANCARA**  
**INFORMAN PENDUKUNG**

Informan	Wahid - Masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Nabire
Alamat Informan	Noragan Rt.02/Rw.04, Kowangan, Nabire.
Hari dan Tanggal	Senin, 10 April 2017
Keperluan	Pembuatan e-KTP

Peneliti : Apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi kependudukan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?

Informan : Iya, sudah tersedia papan informasi persyaratan.

Peneliti : Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire? :

Informan Cukup mudah.

Peneliti : Bagaimana kerapian dan keseragaman petugas dalam melayani masyarakat di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire? : Rapi.

Informan

Peneliti : Bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire?

Informan : Cukup cepat.

Peneliti : Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat ?

Informan : Petugasnya ramah.

Peneliti : Bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan?

Informan : Terbuka sesuai peraturan

- Peneliti : Bagaimana kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire? : Bersih tapi tempat Informan kurang luas.
- Peneliti : Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam menunggu pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ? Informan : Cukup baik.
- Peneliti : Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire? Informan : Sudah aman.
- Peneliti : Hambatan yang Bapak/Ibu/Sdr/sdri temui saat melaksanakan pelayanan di DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire ? : Tidak Informan ada hambatan yang saya alami.
- Peneliti : Berikan saran atau kritik kepada DINDUKCAPIL Kabupaten Nabire guna perbaikan dalam kegiatan pelayanan kedepannya? Informan : Agar penataan ruang diperbaiki seperti mushola yang sekarang berada di pojok belakang.