

**STRATEGI OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM UPAYA
PENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
CIANJUR)**

Muhammad Iqbal Noer Firdaus
218020131

Program Pascasarjana, Fakultas Magister Manajemen
Universitas Pasundan Bandung 2025

Email : iqbalnfmhammad@gmail.com

Pembimbing Tesis : 1. Prof. Dr. H. Azhar Affandi, S.E. M.SC.,
2. Dr. H. Farid Riadi, S.E. MM

ABSTRACT

Population administration services as an embodiment of the function of the state apparatus carry out comprehensive data collection and population recording tasks in identifying population information regarding people living in the territory of Indonesia. The current situation is that many people who deal with the Cianjur Regency Population and Civil Registration Service feel uncomfortable with the services provided by employees, on the other hand, many people do not understand the flow and procedures for making population administration.

The method used is descriptive qualitative, namely collecting data in the form of words, images and not numbers. The use of this approach is adapted to the research objective, namely to describe. The descriptive method is also used because the research does not intend to test a particular hypothesis but only describes the actual conditions regarding the public service performance process as well as supporting and inhibiting factors that influence public services at the Cianjur Regency Population and Civil Registration Service.

Thus, the implementation of population administration services at the Cianjur Regency Population and Civil Registration Service office requires analysis and evaluation. Policy analysis and evaluation is a process for assessing how far a public policy can "generate results", namely by comparing the results obtained with the specified public policy goals or targets.

Keywords: **Service Performance** (Service Ethics, Intensive Systems, Cooperation), **Inhibiting Factors** (Human Resources, Welfare, Cultural Approach), **Improvement Strategies** (Service Procedures, Officer Competence, Service Facilities)

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan sebagai perwujudan dari fungsi aparaturnegara melakukan tugas pendataan dan pencatatan penduduk secara menyeluruh dalam mengidentifikasi informasi kependudukan mengenai masyarakat yang tinggal di wilayah Indonesia. Kondisi saat ini banyak masyarakat yang berurusan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai, disisi lain pun banyak masyarakat yang belum paham mengenai alur dan prosedur pembuatan administrasi kependudukan.

Metode yang di pakai yaitu deskriptif kualitatif yaitu pengumpulan data berupa kata – kata, gambar dan bukan angka – angka. Penggunaan pendekatan ini disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu mendeskripsikan. Metode deskripsi juga digunakan karena penelitian tidak bermaksud menguji hipotesis tertentu tetapi hanya menggambarkan kondisi yang sesungguhnya tentang proses kinerja pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

Dengan demikian, maka pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur perlu diadakannya analisis dan evaluasi. Analisis dan evaluasi kebijakan merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat “membuahkan hasil”, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target kebijakan publik yang ditentukan.

Kata Kunci : **Kinerja Pelayanan** (Etika Pelayanan, System Intensif, Kerjasama), **Faktor Penghambat** (Sumber Daya Manusia, Kesejahteraan, Pendekatan Budaya), **Strategi Peningkatan** (Prosedur Pelayanan, Kompetensi Petugas, Sarana Pelayanan)

ABSTRAK

Palayanan administrasi kependudukan sabagé perwujudan fungsi aparatur nagara ngalaksanakeun tugas pendataan jeung pencatatan penduduk sacara komprehensif dina ngaidéntifikasi informasi kependudukan ngeunaan masarakat nu hirup di wilayah Indonésia. Kaayaan kiwari, réa masarakat anu nguruskeun berkas di Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil Kabupatén Cianjur ngarumaos kirang ngaraos puas kana palayanan anu disayogikeun ku padamel, sabalikna réa masarakat anu kirang paham kana alur jeung tata cara ngadamel administrasi kependudukan.

Métode anu dianggo dina penelitian nyaéta déskriptif kualitatif, nya éta ngumpulkeun data dina wangun kecap, gambar, sanes angka. Pamarekan ieu diluyukeun jeung tujuan panalungtikan, nya éta ngadéskripsikeun. Métode déskriptif ogé digunakeun lantaran dina ieu panalungtikan lain maksadna pikeun nguji hipotésis anu tangtu tapi ngan ukur ngadéskripsikeun kaayaan aktual ngeunaan prosés kinerja palayanan publik ogé faktor nu ngadorong jeung nu ngahambat anu mangaruhan palayanan publik di Dinas Kependudukan jeung Catatan Sipil Kabupatén Cianjur.

Ku kituna, palaksanaan palayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatén Cianjur meryogikeun analisis sareng évaluasi. Analisis sareng évaluasi kawijakan mangrupa prosés pikeun meunteun sabaraha jauh hiji kawijakan publik bisa "ngahasilkeun hasil", nyaéta ku cara ngabandingkeun hasil anu dimeunangkeun jeung tujuan atawa sasaran kawijakan publik anu geus ditangtukeun.

Kata Kunci : **Kinerja Pelayanan** (Etika Pelayanan, System Intensif, Kerjasama), **Faktor Penghambat** (Sumber Daya Manusia, Kesejahteraan, Pendekatan Budaya), **Strategi Peningkatan** (Prosedur Pelayanan, Kompetensi Petugas, Sarana Pelayanan)

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dinamika pelayanan publik di Indonesia memang menjadi sebuah pembahasan yang menarik di dalam kehidupan masyarakat luas ketika berurusan dengan birokrasi pemerintahan. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1, 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. Penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, kesejahteraan masyarakat lokal, daya saing antar daerah, dan peran serta masyarakat. Dimana pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Pelayan Publik yang berkualitas atau yang bisa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “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”. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik. (Surjadi, 2012:7).

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan sebagai upaya pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Sejalan dengan (Puspitasari et al., 2009) mengukur tingkat kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan sebagai tolak ukur mengevaluasi kinerja suatu lembaga. Kepuasan layanan sangat ditentukan oleh karakteristik, kualitas pelayanan, dan disiplin pegawai (Awaludin et al., 2020). Disiplin pegawai dapat ditunjukkan melalui kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, (Wiyono & Lukitaningsih, 2020). Proses layanan dapat dikatakan memuaskan apabila layanan tersebut mampu mewujudkan kebutuhan serta harapan masyarakat (Tjiptono & Chandra, 2011). Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar satu minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang- undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

II. METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, yang menghasilkan data dalam bentuk kata-kata tertulis dan lisan dari informan yang diamati oleh peneliti. Fokus penelitian ini adalah pada Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Peningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur). Informan penelitian mencakup Pengambil Kebijakan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur yaitu Kepala Dinas, Sekertaris Dinas, Kepala Bidang, Pengamat Kebijakan Publik dan 10 orang masyarakat yang sedang atau sudah melakukan pelayanan publik yang ada di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. Teknik pengumpulan data yang diterapkan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur untuk mempermudah peneliti dalam melakukan observasi. Teknik Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan terhadap apa yang didapat dilapangan. Pendekatan ini mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengkaji dan mendeskripsikan Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Peningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur). Dalam upaya mendapatkan data dan informasi yang valid dengan fokus penelitian, maka dalam menentukan informan penulis menggunakan teknik “purposive sampling” dan “incidental sampling”. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti mengadopsi dari Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014:91). Setelah memperoleh data yang dianggap valid oleh peneliti maka selanjutnya peneliti harus melakukan uji validitas terhadap data tersebut. Strategi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan triangulasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

3.1. Hasil Penelitian

Adapun beberapa point hasil penelitian yang di temukan dalam konteks pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur sebagai berikut: Mulai dari begitu datang peneliti melihat ternyata pengambilan no antrian dibatasi hanya 150 perhari untuk pengajuan KTP-EL, itu menyebabkan banyak masyarakat yang kecewa sudah sampai bahkan ada jarak rumah nya dari cianjur selatan yang sudah satang namun tidak dapat no antrian; Petugas loket informasi sedikit kurang ramah dengan melemparkan pertanyaan kepada petuagas lainnya sesekali petugas tersebut menyuruh masyarakat yang kurang paham

mengenai persyaratan bisa membaca di papan informasi, namun menurut peneliti loket informasinya tidak begitu lengkap dan tulisannya kurang besar; Dari segi fasilitas yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sebetulnya begitu lengkap dari kursi tunggu, tempat parkir, toilet, dan ruang laktasi, namun perawatannya yang begitu kurang sehingga terlihat kumuh dan kotor; Masih adanya calo – calo yang berkeliaran di depan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, bahkan secara terang – terangan menawarkan tawaran agar prosesnya cepat dan langsung jadi dengan bayaran yang menurut peneliti begitu besar bahkan calo tersebut mengatasnamakan pers / wartawan; Dari beberapa penelitian di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sempat terjadi eror sistem dan listrik padam yang mengakibatkan pelayanan publik tidak dilanjutkan dan hanya di tarik berkas oleh petugas; Secara pelayanan dari petugas loket masih kurang ramah tamah terhadap masyarakat yang ingin melakukan pengajuan.

Untuk hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur sebagai berikut : Untuk hasil pengajuan masyarakat mengenai Pelayanan Publik cukup memuaskan karena hasilnya sehari jadi tanpa di pending ke hari esoknya, terkecuali ada beberapa kendala seperti terjadi pemadaman listrik atau error system dari pusat; Sebagian masyarakat mengaku tidak terlalu puas dengan fasilitas dan sikap petugas pelayanan public yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, karena fasilitas yang kurang nyaman dan sikap petugas yang kurang ramah dalam memberikan informasi.

Mengenai Kendala – kendala yang perlu di minimalisir oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dalam memberikan Pelayanan Publik pada Masyarakat diantaranya : Perlu adanya system antrian yang teratur sehingga masyarakat tidak merasa kecewa ketika sudah datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur untuk melakukan pengajuan Pelayanan Publik namun ternyata no antrian terbatas atau habis; Harus segera di berantas calo – calo yang masih ada berkeliaran di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur; Dari segi fasilitas perlu adanya peningkatan sehingga masyarakat yang menunggu merasa nyaman dan aman saat berada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur; Harus terus ditingkatkan lagi dari segi sikap petugas yang diberikan atau perlu adanya peningkatan kualitas dalam pemberian Pelayanan Publik sehingga masyarakat menjadi terasa puas dengan apa yang diberikan oleh petugas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

3.2. Pembahasan Penelitian

3.2.1. Bagaimana Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

Produk atau jasa inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh organisasi. Secara garis besar, konsep jasa atau pelayanan (*service*) mengacu pada tiga lingkup definisi utama, Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata “jasa” (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Berdasarkan hasil wawancara dan tanggapan dari informan masyarakat mengenai kepuasan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur mengenai produk dan jasa inti, masyarakat menilai belum puas dengan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur, masih banyak terdapat kekurangan terutama dari pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur tersebut, tidak adanya penawaran khusus dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai juga terkesan cuek dan tidak ramah serta pemberitahuan pelayanan berupa mekanisme pelayanan belum lengkap dibuat dalam bentuk poster atau spanduk yang ditempelkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur.

Berdasarkan tanggapan dari Pengamat Kebijakan Pelayanan Publik di wilayah Kabupaten Cianjur mengenai Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Peningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan ini satu kuncinya yaitu pegawai yang langsung berhadapan dengan masyarakat, apabila pegawai tersebut dapat memberikan pelayanan yang terbaik sudah pasti tingkat kepuasannya juga akan baik, namun pengamatan saya masih ada beberapa pegawai yang melayani masyarakat dengan kurang ramah tamah sehingga pandangan masyarakat menurun kepuasannya. Walaupun secara kinerja saya rasa cukup baik dan sesuai dengan SOP yang di jalankan. Dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dinilai juga perlu diperbaiki, beberapa informan menyatakan pegawai belum bisa menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik dan masih terkesan berbelit – belit, proses pelayanan administrasi kependudukan tidak semua di pahami dengan baik oleh masyarakat, Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan juga lebih pegawai lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sistem dan layanan pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti. Berdasarkan tanggapan

dari tanggapan informan masyarakat mengenai sistem pendukung pelayanan masyarakat mengaku sudah cukup puas dengan sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi seperti kebersihan dan kelengkapan computer, sehingga pegawai tidak perlu menunggu untuk mengerjakan suatu pekerjaan. Berdasarkan tanggapan dari Pengamat Kebijakan Pelayanan Publik di wilayah Kabupaten Cianjur mengenai Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur. Dari segi sistem layanan pendukung memang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mempunyai, namun ada beberapa aspek yang harus lebih ditingkatkan lagi untuk sarana dan prasarana nya karena terakhir saya berkunjung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih ada kursi tunggu yang rusak dan bahkan menurut saya kurang layak serta dari toiletnya kurang bersih. Itu pun tidak luput dari peran pemerintahan daerah Cianjur yang harus lebih memperhatikan Dinas Kependudukan demi menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan dari segi sarana dan prasarana kerja memang perlu ditingkatkan lagi, ketersediaan sarana kerja yang belum memadai tentu saja berpengaruh kepada proses penyelesaian pekerjaan sehingga proses pelayanan pun juga ikut terganggu.

Performa teknis, intinya berkaitan dengan apakah organisasi menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah organisasi menampilkan produk kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan. Hasil penelitian dapat diketahui melalui hasil tanggapan informan masyarakat di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Masyarakat menilai pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan dari Pengamat Kebijakan Pelayanan Publik di wilayah Kabupaten Cianjur mengenai Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur. Dari segi performa teknis yang diberika pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur memang masih belum bisa di bilang baik atau buruk, ada di tengah – tengah kalau nilai saya kasih 7, seharusnya para pegawai yang di tugaskan

di bagian loket pelayanan yang memang benar – benar mempunyai jiwa pelayanan yang tinggi walaupun pada kenyataannya masih ada beberapa sikap pegawai yang kurang ramah dan pemberian informasi kadang suka kurang jelas kepada masyarakat.

Dari tanggapan hasil wawancara dengan Kabid Pendaftaran Penduduk Bapak Yudi Nugraha, SAP. diketahui bahwa pihaknya sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Adapaun sistem layanan online seharusnya masyarakat bisa mempelajari dan menggunakannya. Sudah kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini. Berdasarkan hasil tanggapan Ibu N. Neneng Ristianie. SH. MH selaku Sekretaris Dinas diketahui bahwa sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah kami sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf yang bertugas, pegawai dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang dilakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur sudah menetapkan standar pelayanan ataupun SOP yang dijadikan pedoman dalam melakukan pelayanan, namun masih ada masyarakat yang tidak mengerti mengenai prosedur pelayanan tersebut. Pada dasarnya pegawai kantor camat belum pernah melakukan sosialisasi terkait implementasi standar pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, namun apabila ada masyarakat yang tidak memahami mekanisme pelayanan, pegawai akan menjelaskan secara detail kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa memahami dengan baik prosedur pelayanan tersebut.

Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi. Interaksi sosial adalah hubungan timbal balik antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, maupun antara kelompok dengan kelompok. Dalam melakukan interaksi, harus ada syarat yang harus dipenuhi. Syarat tersebut adalah kontak sosial dan komunikasi. Disamping syarat tersebut, juga ada faktor yang dapat mempengaruhi interaksi sosial itu sendiri, yaitu imitasi, sugesti, identifikasi, simpati, dan empati. Berdasarkan tanggapan dari tanggapan informan masyarakat mengenai kepuasan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masyarakat menilai belum puas dengan

pelayanan dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masih banyak terdapat kekurangan terutama dari kemampuan berkomunikasi pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut, tidak adanya penawaran khusus dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai juga terkesan cuek dan tidak ramah serta pemberitahuan pelayanan berupa mekanisme pelayanan tidak dibuat dalam bentuk poster atau spanduk yang ditempelkan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

Berdasarkan tanggapan dari Pengamat Kebijakan Pelayanan Publik di wilayah Kabupaten Cianjur mengenai Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Peningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur. Dari segi informasi dan penyampaian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saya rasa sudah baik dan bagus, namun kembali ke masyarakat apakah mudah di mengerti atau tidak informasi yang diberikan karena setau saya sekarang media sosialnya sudah aktif dan memberikan interkasi yang bagus kepada masyarakat. Dari tanggapan hasil wawancara dengan Kabid Pendaftaran Penduduk Bapak Yudi Nugraha, SAP. diketahui bahwa dari Dalam memberikan informasi dan berinterkasi kami sudah memberikan yang terbaik kepada masyarakat, bahkan hampir setiap hari bagian sosial media kami membantu informasi dalam pelayanan online, namun ada beberapa masyarakat yang memang belum mengerti secara keseluruhan pelayanan kami. Berdasarkan hasil tanggapan Ibu N. Neneng Ristantie. SH. MH selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur diketahui bahwa Sejauh ini interaksi dengan masyarakat sudah di tingkatkan baik secara langsung ataupun lewat online, bahkan ada aduan masyarakat yang selalu kami respon dengan baik dan langsung di proses untuk pelayanannya. Namun tidak berhenti disitu kami pun terus mencari inovasi baru agar interaksi yang kami berikan dapat memuaskan masyarakat sepenuhnya. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur masih perlu ditingkatkan lagi, pegawai beserta jajaran Struktural selalu mengadakan evaluasi rutin setian satu bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tugas utama dari pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari pihak kecamatan selalu berusaha untuk meningkatkan baik dari segi sikap maupun kinerja pegawai.

Elemen emosional - dimensi afektif pelayanan inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Perasaan dan emosi yang dikomunikasikan: Pada intinya perasaan apa yang kita timbulkan dalam

diri mereka. Emosional didasarkan pada perasaan atau sikap seseorang dalam bereaksi pada suatu kondisi. Emosional adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis, psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Berdasarkan hasil tanggapan Ibu N. Neneng Ristantie. SH. MH selaku Sekretaris Dinas diketahui bahwa sejauh ini untuk element emosional ini saya selaku Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur selalu berkordinasi dengan para Kepala Bidang agar memantau langsung para Staff yang bekerja di bagian yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta saya juga melihat langsung sejauh ini mereka sudah bagus dan baik dalam menjaga emosional dalam melakukan pelayanan publik adapun sesekali yang membuat emosi namun mereka tidak terpancing bahkan dapat mengontrol dengan baik sikapnya, sejauh ini kita profesionalisme dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur Pada dasarnya kita tetap harus profesionalisme dalam bekerja, suatu hari ketika saya baru di tugaskan menjadi Kepala Dinas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur saya melakukan observasi langsung sendiri dengan menyamar sebagai masyarakat untuk mengetahui pelayanan yang di berikan oleh para petugas pelayanan publik, sempet saya memancing emosi mereka dengan menanyakan beberapa pertanyaan dan beradu argumen namun saya salut oleh respon yang di berikan mereka tetap tenang dan menjelaskan bahwa prosedur yang berlaku sesuai SOP tidak bisa di langgar, namun disamping itu kita selalu mengadakan kegiatan untuk terus menyatukan tujuan kerja kita, saya tidak menyebutnya bimtek karena terlalu formal kita membuat kegiatan yang di dalamnya ada segi kekeluargaan agar menyatukan satu sama lain ada juga permainan untuk menjaga kekompakan disisipi dengan talk show dengan materi yang di kemas agar tidak suntuk. Saya mengharapkan dengan kekeluargaan yang kuat dapat membantu memberikan pelayanan publik yang sangat bagus dan baik sehingga dalam kepuasan masyarakat cukup tinggi nilainya. Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur mengenai Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Upaya Peningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur. diketahui bahwa masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. Hal ini disebabkan karena sikap pegawai dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dinilai sudah cukup baik, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai belum bisa menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik dan masih terkesan

berbelit – belit, proses pelayanan perizinan tidak semua di pahami dengan baik oleh masyarakat, Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan juga lebih pegawai lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.2.2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

Berdasarkan tanggapan dari tanggapan informan masyarakat mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, masyarakat menilai belum puas dengan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur, masih banyak terdapat kekurangan terutama dari pegawai yang memberikan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur tersebut, tidak adanya penawaran khusus dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai juga terkesan cuek dan tidak ramah serta pemberitahuan pelayanan berupa mekanisme pelayanan belum lengkap dibuat dalam bentuk poster atau spanduk yang ditempelkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur. Masyarakat menilai pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan informan, pegawai sudah cukup jelas dalam memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai kurang mampu dalam memberikan informasi dan terkesan berbelit – belit.

Berdasarkan tanggapan dari Pengamat Kebijakan Pelayanan Publik di wilayah Kabupaten Cianjur mengenai Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Cianjur. Menurut pandangan saya mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat kalau di kalkulasikan secara keseluruhan mungkin akan berada di nilai baik atau cukup puas karena sudah tersedianya para petugas di tiap kecamatannya. Tetapi kalau dihitung secara individu atau personal itu akan terlihat belum cukup puas atau berada di angka rendah di karenakan setiap orang berbeda pemahanan mengenai alur dan persyaratan untuk pengajuan Adminduk.

3.2.3. Kendala – Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Cianjur.

Beberapa Kendala yang dihadapi dalam Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur adalah sebagai berikut : Minimnya Inovasi Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. Belum adanya perubahan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Seperti yang diketahui bahwa kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur hanya memiliki website yaitu <https://disdukcapil.cianjurkab.go.id/> namun tidak dilengkapi dengan fitur – fitur pelayanan publik di website tersebut; Kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, hal ini terlihat dari jumlah kursi tunggu dan kebersihan toilet yang kurang serta prasana lain yang digunakan dalam bekerja masih kurang. Seharusnya setiap pegawai diharapkan memiliki 1 komputer dimeja kerjanya agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar; Rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, hal ini dikarenakan masih banyaknya pegawai yang datang lewat dari jam kerja yang telah ditetapkan yaitu pukul 08.00 dan pulang lebih awal dari jam yang ditetapkan yaitu pukul 16.00. Ada juga pegawai yang terlambat masuk dan bahkan tidak masuk lagi ke kantor setelah jam istirahat. Hal ini berdampak pada lamanya waktu penyelesaian tugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur; Belum maksimalnya diklat yang diperuntukkan kepada pegawai pelayanan. Staf yang memberikan pelayanan belum pernah mendapatkan pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis untuk mempelajari mekanisme pelayanan prima atau pelayanan yang profesional, sehingga pegawai pemberi pelayanan merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai sebagaimana mestinya; Belum dilaksanakan nya prosedur (SOP) dengan benar yang ditempelkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, sehingga apabila masyarakat ingin mengetahui persyaratan dalam melakukan pelayanan harus datang dan bertanya langsung dengan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

3.2.4. Bagaimana Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

Dari hasil wawancara dengan pejabat kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur mengenai Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik, peneliti berhasil mewawancarai dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Sekertaris Dinas dan Kepala Dinas. Berikut hasil wawancara dengan Kabid Pendaftaran Penduduk Bapak Yudi Nugraha, SAP. Untuk strategi dari kami sebetulnya kami mempunyai banyak program dan sudah menjalankan beberapa inovasi terbaru bahkan kami siap mengeluarkan juga sistem pelayanan yang dapat membantu meringankan masyarakat dalam pengajuan permohonannya, adapun diantaranya Smpelau, Mall Pelayanan Publik (MPP), Sistem Antrian Online, dan Pelayanan CFD. Dari tanggapan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Ibu N. Neneng Ristantie. SH. MH diketahui bahwa dari pihaknya selalu berkoordinasi baik dengan Kepala Bidang ataupun dengan Bagian Kepegawaian mengenai perkembangan pelayanan publik di kantor, adapun masukan dan tanggapan dari masyarakat di jadikan kolaborasi oleh para pejabat untuk melahirkan sebuah inovasi dan strategi yang baru, disamping itu menurutnya inovasi dan strategi bukan hanya dari program pelayanan saja tetapi dari segi pegawai yang bertugas di loket pengajuan juga sangat penting maka dari itu pihaknya melakukan inovasi seperti ramah tamah, fasilitas yang ada sambil menunggu no antrian sehingga dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, beliau menyatakan untuk bagian internal saya yang memantau perkembangan pelayanan publik untuk internal bagian Kepala Dinas agar jangkauan dan ring jabatannya makin meluas, namun tidak lupa juga kami selalu berkordinasi untuk memajukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur Pada dasarnya para pejabat yang ada selalu berkordinasi mulai dari para Kepala Bidang sampai Kepala Dinas untuk merancang strategi yang sudah di jalankan ataupun yang akan di jalankan, mereka tidak menutup diri untuk masukan dan tanggapan masyarakat dalam media sosial bahkan itu menjadi bahan yang bisa di kolaborasikan dengan ide rencana mereka, bahkan banyak inovasi yang sudah di jalankan baik dari pelayanan online Smpelaku bagi masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke kantor, Mall Pelayanan Mini di beberapa titik yang bisa menengahi jarak antara Cianjur Selatan dengan kantor maupaun Cianjur Utara, Sistem Antrian Online yang

<p>Cianjur melalui website.</p> <p>5) Diluncarkannya Identitas Kependudukan Digital yang dapat membantu masyarakat.</p>		<p>4) Membuat Aplikasi pengambilan antrian online.</p> <p>5) Memunculkan Program Pelayanan cetak KTP di CFD, Pelayanan ke Sekolah bagi usia 17 tahun, dan Pelayanan Datangi Warga bagi Disabilitas dan usia rentan.</p>
<p>Threats (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Akses ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menempuh jarak dan waktu yang cukup jauh dan lama mengingat Kabupaten Cianjur cukup luas. 2) Dibutuhkan biaya yang lebih dan waktu untuk mengutus ke kantor Disdukcapil secara langsung. 3) Adanya penawaran jasa dari pihak ketiga atau dari calo yang berkeliaran di sekitar kantor. 4) Laju pertumbuhan penduduk yang semakin meningkat. 5) Terjadinya Pernikahan di Bawah Umur dan Pernikahan tidak sesuai aturan negara sehingga membuat sulitnya membetulkan data. 6) Belum meratanya pengetahuan masyarakat mengenai Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. 	<p>Strategi (ST)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sudah Tersedianya Layanan Online Simpelaku Bagi masyarakat yang tidak bisa langsung ke kantor melakukan pengajuan. 2) Melakukan sosialisasi kepada seluruh masyarakat agar sadar Administrasi Kependudukan dan Semua Pelayanan Adminkuk Gratis. 3) Meluaskan kerjasama dengan para aparatur kantor desa dan kelurahan agar pendataan dapat bekerja dengan maksimal agar meminimalisir penawaran jasa atau calo. 4) Bekerja Sama Dengan Kantor BKKBN untuk mensosialisasikan mengenai program pemerintah 2 anak lebih baik untuk memantau Laju Pertumbuhan Penduduk. 5) Bekerja Sama Dengan Kantor Urusan Agama untuk mensosialisasikan Peraturan Pernikahan yang berlaku sesuai Agama dan Negara. 6) Membuka ruang tanya jawab di Sosial Media Instagram dan Youtube bagi masyarakat yang kebingungan mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan serta di jawab langsung oleh para Ketua Bidang. 	<p>Strategi (WT)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melakukan pelatihan kepada Petugas yang menerima pengajuan Pelayanan Online agar tetap terjaga proses sehari-hari. 2) Melakukan sistem tarik berkas apabila sedang terjadi gangguan dari sistem pusat atau pemadaman listrik sehingga pengajuan masyarakat tetap di terima. 3) Bekerja sama dengan Aparat Penegak Hukum untuk memberantas calo – calo yang masih berkeliaran. 4) nanti ketika tingkat Kelurahan dan Desa untuk membantu proses Administrasi Kependudukan. 5) Untuk meminimalisir anggaran Bekerja Sama Dengan Pihak Pemerintah Daerah untuk membantu mensosialisasikan perihal pentingnya Pengurusan Administrasi Kependudukan. 6) Melakukan pendataan terhadap masyarakat secara terus menerus secara bertahap.

Olahan Peneliti, 2024

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut, Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur Belum Sepenuhnya Optimal, dikarenakan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum puas dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur belum sesuai harapan, Sebetulnya untuk Pelayanan Publik Masyarakat Sendiri sudah sangat puas dalam pengajuan Administrasi Kependudukan dengan Sehari Jadi dan Gratis, namun dari segi fasilitas dan kenyamanan yang membuat masyarakat menjadi kurang puas. Kendala – Kendala yang di hadapi dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur harus Diminimalisir, keterbatasan Anggaran untuk membuat Program – Program Unggulan dalam membantu meringankan pengajuan Pelayanan publik, terbatasnya Blanko KTP-EL yang tersedia dari Kemendagri atau dari Provinsi, Luasnya Kabupaten Cianjur menjadi salah satu faktor penghambat dan kendala bagi masyarakat untuk melaksanakan Pengajuan Pelayanan Publik langsung datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, masih berkeliaran calo – calo di lingkungan kantor. Strategi Optimalisasi Pelayanan Publik dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, Belum maksimalnya inovasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, hal ini dapat berupa *e-service* sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dan semua jenis pelayanan dapat dilakukan secara online.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Fakhrul Roza, (2021), **Magister Ilmu Administrasi : Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis.**
- Maisyarah Nasution, (2023), **Prodi Administrasi Publik : Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang.**
- Nursyafitra Hijria, (2023), **Prodi Administrasi Negara : Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang.**
- Heru Irianto, Bagus Ananda Kurniawan, Anita Mulyono, (2019), **Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**, Vol.9 No.1
- Maswati, Samsiah. (2021), **Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Biak Numfor.** Jurnal “Gema Kampus” IISIP YAPIS Biak Edisi Vol.16 No.2 Tahun 2021
- Permatasari, Dida. (2021). **Pelaksanaan Pelayanan Prima di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk.** Jurnal of Public Administration and Local Governance JPALG Vol 5 (2) (2021)
- Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP)
- PERMENPAN RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik,
- Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
- Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan