

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PATI**

**Renita Wahyu Kusuma Ningrum, Nina Widowati, Maesaroh**

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*One of the public services that is always attempted to be improved by the government is administration service. Public services are involved in such problems as the duration of the management of documents and infrastructure facilities are not adequate in serving the community. Disdukcapil Kabupaten Pati as one of civil registration provider in Pati regency has many problem accordin to Ombudsman's Reports. This study aims to discover on how the quality of civil registration service and what factors are supporting and obstructing. The method used in this study is qualitative descriptive method. The data source in this study was obtained from interviews, observations, and documentation. Informant selection techniques are done using purposive sampling and accidental sampling. The quality of service is measured using five dimensions of Zeithaml theory, namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The measurement quality of service is also influenced by the supporting factors / obstructing (Moenir). This study obtained the results, there are four dimensions tangible, reliability, responsiveness, and assurance that have not run well, there is only one dimension of empathy has been run well. The results of the study can be explained that there are four of six factors that initiative the quality civil registration services (awareness, rules / procedures, organization, and income). On the other hand proportional to the factors that become obstacles such as, the ability / appearance factors of officers who are still requiring training, monitoring, and evaluation periodically as well as the factors of supporting service facilities the main support service that is less in terms of quantity and quality.*

**Keywords:** *Quality service, Public Service registration, Disdukcapil Kabupaten Pati.*

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Memberikan pelayanan merupakan tugas pemerintah, guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah dalam hal ini bukan melayani dirinya sendiri ataupun sebaliknya pemerintah dilayani oleh masyarakat, tetapi pemerintah disini sebagai pelayan rakyat.

Aturan tentang pelaksanaan pelayanan publik tersebut, pemerintah membuat regulasi berupa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimana berisikan tentang negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap penduduk dan warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik Memberikan kualitas pelayanan yang

baik bagi masyarakat merupakan tugas Pemerintahan Daerah yang terus diupayakan. Sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2014, pemerintah daerah dalam usahanya memberikan kualitas pelayanan publik yang baik dibebaskan untuk merancang sendiri dan menentukan bentuk pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat pada daerah masing-masing.

Disdukcapil Kabupaten Pati sebagai salah satu penyedia pelayanan publik juga diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kemauan dan apa yang diharapkan oleh masyarakat Kabupaten Pati. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang baik dapat menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (ketampakan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphathy* (empati). Faktanya didalam pelaksanaannya masih terdapat banyak kendala mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Pati. Permasalahan (1) aspek *tangible*, sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Pati masih kurang. Dilansir dari Muria news.com, (2) aspek *reliability* atau keandalan, yaitu belum memuaskannya kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Pati dari hasil Sidak Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah Acim Dartasim mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan terbilang lama, (3) aspek *responsiveness* atau daya tanggap, yaitu pegawai Disdukcapil dinilai kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Kabupaten Pati yang diajukan melalui *website* <https://dispendukcapil.patikab.go.id>.

Dari berbagai permasalahan yang telah sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pati belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang “**Analisis Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati.**”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini,yaitu:

1. Menganalisis kualitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati
2. Melihat faktor- faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati

## **D. Kajian Teori**

### **1. Administrasi Publik**

Menurut Harbani Pasolong (2011:8) menuturkan bahwa administrasi publik merupakan suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas – tugas pemerintahan untuk memenuhi

kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis berdasarkan definisi yang telah dijabarkan kegiatan yang dilakukan oleh lembaga maupun instansi pemerintahan untuk mewujudkan tujuan pemerintah yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien guna mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat.

## 2. Paradigma Administrasi Publik

Menurut Erwan Agus Purwanto (2005:187) setelah konsep mengenai *Old Public Administration* (OPA) dan *New Public Management* (NPM), maka konsep yang ketiga merupakan *New Public Service* (NPS). Dasar Teoritis paradigma *New Public Service* (NPS) konsep kepentingan publik merupakan hasil dari berbagai nilai yang ada di tengah masyarakat. Nilai – nilai seperti keadilan, transparansi dan akuntabilitas merupakan nilai – nilai yang dijunjung tinggi dalam pelayanan publik. Paradigma NPS berpandangan bahwa tanggung jawab birokrasi lebih diarahkan kepada masyarakat bukan klien, konstituen dan bukan pula pelanggan.

## 3. Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyesuaikan permasalahan publik yang dilaksanakan dengan menerapkan fungsi – fungsi manajemen guna mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien (Sahya Anggara, 2016:545). Manajemen publik dapat diartikan sebagai sebuah sistem kinerja yang kompleks antara aktor birokrasi yaitu

pemerintah dan semua unsur yang berkaitan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal, sehingga dapat memenuhi keinginan dan mencapai kepuasan masyarakat.

## 4. Pelayanan Publik

Arti dari pelayanan secara harfiah atau makna yang terdapat pada KBBI merupakan sebuah upaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau orang lain atas kebutuhan yang diinginkan. Secara istilah berasal dari kata “layan” yang dapat diartikan sebagai pertolongan yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Makhluk sosial membutuhkan bantuan dan pertolongan dari orang lain tentunya bentuk dari sebuah pelayanan tersebut adalah pelayanan. (Sinambela, 2010:3).

## 5. Kualitas Pelayanan Publik

Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018:42) menyederhanakan dari sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi yaitu:

- 1) *Tangibles*, merupakan kapabilitas lembaga untuk menunjukkan eksistensiya terhadap pihak luar. Kemampuan serta tampilan alat dan perlengkapan fisik instansi yang digunakan juga kondisi lingkungan.
- 2) *Reliability*, merupakan kapabilitas perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, adalah kemauan untuk memudahkan pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan akurat serta informasi yang disampaikan secara jelas.
- 4) *Assurance*, merupakan kemampuan dari pegawai untuk menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap instansi.
- 5) *Empathy*, merupakan kepedulian yang tulus dan sifatnya perorangan atau pribadi dari pegawai yang

ditujukan pada pelanggan bertujuan untuk dapat mengerti apa yang diinginkan pelanggan.

## 6. Faktor yang mempengaruhi

Tingkat sebuah pelayanan dikatakan baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut penjelasan dari Moenir (2015:88) ada sejumlah faktor yang menjadi pengaruh penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan yang memiliki kualitas, antara lain dikarenakan:

- a. Faktor Kesadaran
- b. Faktor Aturan / Prosedur
- c. Faktor Organisasi
- d. Faktor Pendapatan
- e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
- f. Faktor Sarana Pelayanan

## E. Metode Penelitian

Penelitian Ini Menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif agar dapat menjawab pertanyaan dan tujuan penelitian sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan seseorang yang terlibat dalam penggunaan dan pengelolaan Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan dokumen kependudukan yaitu:

1. Sekretaris Dinas
2. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
3. Staff Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
4. Staff Bidang pendaftaran Penduduk
5. Masyarakat

## PEMBAHASAN

### 1. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati

#### a. *Tangible* (Ketampakan fisik)

*Tangible* merupakan segala fasilitas dan kelengkapan pelayanan yang secara nyata dapat terlihat dalam ini dimensi *tangible* dilihat dari penampilan petugas, kemudahan proses pelayanan dan sarana prasarana penunjang pelayanan. Aspek penampilan petugas Disdukcapil Pati memberikan aturan dalam berseragam yang disesuaikan dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Pati.

Berkaitan dengan kemudahan akses dari pelayanan, karena berlokasi di area pusat kota akses jalan menuju kantor Disdukcapil Pati sangat mudah dijangkau letaknya pun berada ditepi jalan raya. Sarana dan prasarana yang termasuk dalam pelayanan seperti bangunan Disdukcapil Pati termasuk bangunan lama yang sudah cukup tua, ruang tunggu yang disediakan juga tergolong kurang luas dan terasa panas, tak jarang ruang tunggu yang disediakan penuh dan masyarakat menunggu diluar. Terkait tempat parkir untuk masyarakat masih memakan bahu jalan atau dipinggir jalan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dideskripsikan maka dapat diketahui bahwa dimensi *tangible* ( ketampakan fisik ) dinilai masih kurang baik. Dimensi *tangible* dapat dikatakan kurang baik.

#### b. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* merupakan kemampuan pegawai Disdukcapil Pati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari kehandalan pegawai dan kesesuaian dengan SOP yang ditetapkan. Masyarakat sebagai pemohon terkendala dalam lamanya waktu proses hingga dokumen selesai. Proses pelayanan pembuatan dokumen tidak sesuai

dengan standar karena kurangnya kehandalan petugas. Hal ini disebabkan pelatihan untuk pelayanan sejauh ini hanya dilaksanakan oleh pihak. Untuk itu dimensi *reliability* tidak berjalan dengan baik.

#### **c. Responsiveness (Daya Tanggap)**

*Responsiveness* merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pemohon. Dilihat dari respon pegawai dalam merespon permohonan dokumen kurang cepat dan tanggap untuk respon pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat juga masih kurang tanggap dan cepat. Keluhan dari masyarakat pada media sosial yang tidak ditanggapi membuat masyarakat menyampaikan keluhan pada media pengaduan yang lain. Media pengaduan yang masih mencakup seluruh pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Pati membuat keluhan dari keluhan pelayanan konvensional.

#### **d. Assurance (Jaminan)**

*Assurance* merupakan jaminan atau kepastian yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dari adanya kepastian waktu dan biaya pada pelayanan. Jaminan waktu yang sudah tercantum dalam SOP dan regulasi belum disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat sebagai pemohon tidak mengetahui tentang lama waktu proses pembuatan dokumen. Dokumen selesai tidak jarang memakan waktu yang cukup lama lebih dari yang ditetapkan dalam SOP yaitu enam hari kerja. Terlepas dari jaminan waktu, untuk kepastian biaya pada pelayanan dokumen kependudukan sudah berjalan dengan baik semua pelayanan gratis dan membantu masyarakat dengan membebaskan denda administrasi keterlambatan pendaftaran dokumen selama masa pandemic Covid-19.

#### **e. Emphaty (Empati)**

*Emphaty* adalah kepedulian pegawai kepada masyarakat yang dapat dilihat dari bagaimana pegawai melayani dengan tidak

melakukan diskriminasi. Mayoritas pengguna menerima perlakuan yang baik dan sopan dalam mendapatkan pesan pelayanan mereka. Sikap petugas dalam merespon dengan baik pesan komunikasi dari dan untuk masyarakat, maka sudah bisa dikatakan petugas sudah memiliki rasa empati yang baik terhadap masyarakat sebagai pemohon layanan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dideskripsikan dapat diketahui bahwa dimensi *emphaty* (empati) sudah berjalan dengan baik.

## **2. Identifikasi Faktor Pendorong dan Penghambat Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pati**

### **a. Faktor Kesadaran**

Kesadaran tentang kewajiban seorang pegawai dapat membawanya kepada kesungguhan dalam melaksanakan suatu tugas yang telah diberikan. Pegawai selalu mengusahakan untuk memenuhi tanggung jawabnya dengan memberikan pelayanan yang optimal namun realitanya keoptimalan pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang. Proses dokumen jadi sampai diterima masyarakat masih memakan waktu yang cukup lama, dokumen jadi pun secara terpisah saat proses pendaftaran dokumen juga masih adanya *error*.

### **b. Faktor Aturan / Prosedur**

Aturan atau prosedur dalam pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Pati memiliki fungsi untuk mengikat semua unsur yang ada. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan terarah dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dalam penelitian ini faktor aturan merupakan faktor penghambat karena pelayanan yang terkadang masih belum sesuai dengan SOP terkait waktu.

### **c. Faktor Organisasi**

Organisasi dalam hal ini terkait tentang pembagian tugas dalam pelayanan. Pengorganisasian dan pembagian tugas yang sesuai dengan tupoksi masing – masing bidang yang terkait memudahkan pegawai

dalam memberikan pelayanan dan menghindari terjadinya tumpang tindih. Hal tersebut juga dapat meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan karena dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

#### **d. Faktor Pendapatan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan maka dapat diketahui bahwa faktor pendapatan merupakan faktor pendorong kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Pati. Adanya standarisasi ketetapan gaji yang telah diatur dalam PP Nomor 15 Tahun 2019 akan memberikan motivasi dan rasa tanggung jawab kepada pegawai atas kewajibannya dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

#### **e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Kemampuan dan keterampilan pegawai sangat penting dalam menunjang pelayanan. Dalam penelitian ini faktor kemampuan dan keterampilan merupakan faktor penghambat kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pati karena pelayanan yang tergolong lama. Standarisasi kemampuan dan keterampilan melalui pelatihan agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik, efektif dan efisien serta memenuhi keinginan semua pihak.

#### **f. Faktor Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan merupakan seluruh alat dan perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan dokumen kependudukan. Dilihat dari kondisi gedung bangunan yang digunakan sudah cukup tua, ruangan yang digunakan dalam memberikan pelayanan sangat sempit yang menimbulkan suasana kurang nyaman. Sarana prasarana lainnya terkait jumlah komputer dan printer yang sangat penting dalam pelayanan perlu ditambah, kualitas dari komputer yang digunakan juga harus di *upgrade* ke versi

yang lebih baru untuk mengurangi seringnya *error* dan lemot pada sistem pelayanan.

### **3. Temuan Penelitian**

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pati memanfaatkan teknologi dalam urusan pelayanan kependudukan tersebut dengan meluncurkan Tarjilu Okke. Aplikasi ini diluncurkan dan disosialisasikan kepada masyarakat Pati pada 27 Mei 2019 bertempat di Gedung Pragola, Pati. Tarjilu Okke dapat diunduh secara gratis dan mudah di platform *playstore android*. Tarjilu merupakan akronim dari Daftar *Siji Entuk Telu*". Dinamakan demikian, karena aplikasi berbasis *android* ini digunakan untuk memudahkan pengurusan tiga dokumen administrasi kependudukan di Kabupaten Pati.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis diatas jika dilihat dari dimensi kualitas pelayanan kependudukan yang dikemukakan oleh zeitamhl maka ada empat dimensi yang berjalan kurang baik belum sebagai mana mestinya yaitu, dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sedangkan dimensi yang sudah berjalan dengan baik hanya dimensi *emphaty*.

Dilihat dari faktor yang mempengaruhi maka faktor yang menjadi penghambat untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah faktor kesadaran, faktor aturan dan prosedur, faktor kemampuan/keterampilan petugas dan sarana pelayanan sedangkan faktor organisasi dan pendapatan dapat dikategorikan menjadi faktor pendorong.

### **B. Saran**

#### **1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan**

- a) Untuk meningkatkan dimensi tangible tersebut maka pihak Disdukcapil Kabupaten Pati sebaiknya melakukan pembaharuan terkait sistem antrean, area parkir dan ruang tunggu.
- b) Memberikan pelatihan, monitoring, dan evaluasi kepada pegawai dan pelayanan
- c) Mengakomodir segala keluhan masyarakat terkait pelayanan dokumen kependudukan dan menyediakan media pengaduan khusus untuk pelayanan
- d) Memberikan sosialisasi dan pengetahuan tentang prosedur pelayanan dokumen kependudukan secara detail.

## 2. Faktor Pendorong dan Penghambat

- a) Mengadakan *briefing* dan evaluasi setiap hari sebelum dan sesudah pelayanan untuk menumbuhkan kesadaran pegawai akan tanggungjawab sebagai pelayanan masyarakat.
- b) Memberikan informasi kepada masyarakat sebagai pengguna tentang aturan dan prosedur pelayanan dokumen.
- c) Standarisasi kemampuan dan keterampilan pegawai melalui pelatihan ataupun bimbingan teknis.
- d) Menambah kuantitas serta jumlah peralatan atau alat bantu yang digunakan untuk pelayanan dokumen kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good*

*Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelemntasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Keban, T. Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Purwanto, Erwan Agus. *Pelayanan Publik Partisipatif mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, halaman 187.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Yogyakarta: LP3ES.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana. 2015. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

## Non Buku:

- Agus, Arawati, Sunita Barker, and Jay Kandampully. 2007. "An Exploratory Study of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector." *International Journal of Quality and Reliability Management* 24(2): 177–90.
- Arifin, Halim et al. 2019. "( Studi Kasus Pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo )." 13(3): 62–68.
- Furqoni, Muhammad. 2014. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo." *Publika* 2(3): 1–12.
- Gutiérrez Rodríguez, Pablo, José Luis Vázquez Burguete, Roger Vaughan, and Jonathan Edwards. 2009. "Quality Dimensions in the Public Sector: Municipal Services and Citizen's Perception." *International Review on Public and Nonprofit Marketing* 6(1): 75–90.
- Hadiyati, Ernani. 2014. "Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia." *International Journal of Marketing Studies* 6(6): 104–17.
- Ilhaamie, A. G. A. 2010. "Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings." *International Journal of Trade, Economics and Finance* 1(1): 40–45.
- Mansyar, Fenti, and Abdul Sadad. 2014. "Kualitas Pelayanan Publik." *administrasi Pembangunan* 2(2): 115–226.
- Sulaeman, Sukur. 2019. "Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan." *Jurnal Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Maluku Utara*, Vol. 5, No. 1 : 5-12.
- Wijesekera, A.T., and R. Lalitha S. Fernando. 2017. "Scale for Measuring Perceived Service Quality of Public Service in Sri Lanka: With Special Reference to Divisional Secretariats in Gampaha District." *Public Administration Research* 6(2): 1.
- Zakaria. 2011. "Service Quality Dimensions in Public Library: Nothern Area Experienced." *Journal of Social Sciences* 7(2): 265–70.

## Sumber Rujukan Lain:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang - Undang No. 23 Tahun 2014 atas perubahan Undang – Undang No. 32 Tahun 2004

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Pati No.30 Tahun 2020 tentang Pelayanan online akta kelahiran, akta kematianm dan KTP elektronik.

Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2019 tentang Peraturan gaji pegawai negeri dan disesuaikan dengan kedudukan dan jabatan pegawai

<https://jateng.tribunnews.com/2019/01/10/baru-mampu-layani-150-pemohon-per-hari-disdukcapil-pati-akan-tingkatkan-pelayanan>

<https://dispermadesdukcapil.jatengprov.go.id/kabkota>

<https://dispendukcapil.patikab.go.id>