

Ru 4/1
20/ Mar 2021
Titik Djumiarti

JURNAL ARTIKEL
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
TANGERANG SELATAN

Jirhan Syahido Fikri, Titik Djumiarti, Ida Hayu Dwimawanti

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://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

jirhansyahidofikri@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan pembuatan KTP-el merupakan salah satu program yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, namun dalam pelaksanaannya di Kota Tangerang Selatan masih terdapat hambatan yang terjadi, antara lain adalah waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan serta masih terdapatnya masyarakat yang belum memiliki KTP-el. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data *purposive* dan *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan untuk menelaah masalah kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan masih belum optimal. Hal ini dilihat dari aspek pelayanan *Tangibility* (berwujud) dan *Assurance* (kepastian) yang masih belum optimal karena ketidaktersediaannya blangko, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta ketidakpastian waktu selesai pelayanan. Selain itu terdapat beberapa faktor penghambat pelayanan, yaitu : kurangnya penyebaran informasi dari Dukcapil terkait pelayanan pembuatan KTP-el, masyarakat masih belum familiar dengan peraturan baru, serta masyarakat kesulitan dalam melakukan pendaftaran pencetakan KTP-el secara *online*. Saran yang penulis rekomendasikan adalah menjadikan Identitas Kependudukan Digital sebagai pengganti KTP-el sepenuhnya, menyeragamkan sarana dan prasarana di tiap tempat pelayanan, menyebarkan informasi melalui lebih banyak media seperti brosur, spanduk, dan *leaflet*, serta mengadakan pendaftaran pencetakan KTP-el rusak dan hilang secara *offline* di tempat pelayanan.

Kata kunci : KTP-el, Kualitas pelayanan, Sistem pelayanan, Strategi pelayanan,
Sumber Daya Manusia pelayanan

ABSTRACT

The E-KTP printing service is one of the programs implemented by Department of Population and Civil Registration, but in its implementation in South Tangerang City there are still some obstacles that occur, the length of service time does not match what was promised and there are still people who doesn't own their E-KTP. This research aims to explain the Quality of E-KTP services in Department of Population and Civil Registration of South Tangerang City. The research method used was qualitative descriptive research with data collected by using interviews, observation, and documentation. This research is done by using theory of service to examine the problem around service quality. The research shows that the service quality in Department of Population and Civil Registration of South Tangerang City is still not adequate. This result shown from several aspects namely Tangibility and Assurance the unavailability of blank card used for E-KTP, the inadequacy of facilities and infrastructures, and the uncertainty of service-time. The inhibiting factor among others are : lack of information from Department Of Population And Civil Registration, people's unfamiliarity about the new rules, people's difficulty on doing the online registration. Some of the suggestions that the writer would suggests are, making IKD (digitalized KTP) to be the permanent replacement of E-KTP, standardize the facilities and infrastructures in every service centre, distribute the information through more medias such as brochure, banner, and leaflet, and provide an offline registration for E-KTP reprinting service in service centre.

Key words : E-KTP, Service human resources, Service strategy, Service system
Service quality

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian yang vital dalam pelaksanaan pemerintahan. Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Saat ini, instansi-instansi pemerintah mulai menata kembali layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya yaitu instansi yang melayani dalam bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah serangkaian aktivitas untuk menata dan menertibkan penerbitan dokumen dan data kependudukan yang dilakukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sesuai dengan amanah UU nomor 32 tahun 2004 pasal 14 ayat 1, pelayanan administrasi kependudukan adalah urusan kabupaten/kota. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pihak yang berwenang di dalam pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan di tiap daerah.

Kartu Tanda Penduduk atau KTP adalah tanda pengenal identitas penduduk Indonesia dalam bentuk kartu yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berwenang. KTP didapatkan saat warga negara telah cukup umur untuk mendapatkan KTP, yaitu pada usia 17 tahun. Seiring dengan berkembangnya zaman, proses penyelenggaraan pemerintahan pun berevolusi, salah satunya ditunjukkan dalam perubahan KTP konvensional menjadi KTP elektronik atau KTP-el. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional dalam pasal 2 ayat 1 tujuan diterbitkannya KTP-el adalah untuk memmanifestasikan tiap penduduk memiliki satu kode keamanan juga rekaman data kependudukan dalam bentuk elektronik dengan Nomor Induk Kependudukan

sebagai basisnya. Singkatnya KTP-el diterbitkan agar pemerintah memiliki *database* kependudukan nasional dengan sistem biometrik.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan diatur oleh Peraturan Daerah (PERDA) Kota Tangerang Selatan No. 3 Tahun 2015, dimana di dalamnya tercantum bahwa untuk mewujudkan pelaksanaan administrasi kependudukan yang tertib di tingkat daerah, pemerintah daerah mempunyai kewajiban untuk melindungi serta mengakuai penentuan status pribadi serta status hukum dari tiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang terjadi pada penduduk daerah tersebut. Kewenangan atas penyelenggaran pelayanan di bidang administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan dilimpahkan oleh Wali Kota Tangerang Selatan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan..

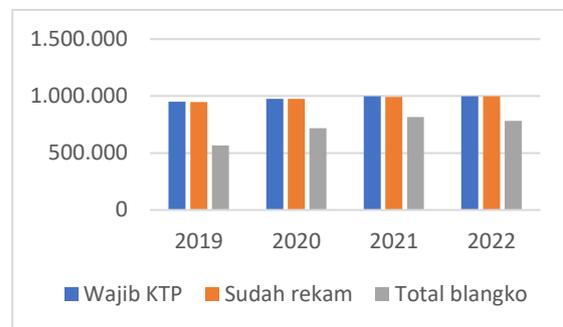
Berdasarkan berita dari harian Kompas (13/08/2023), tercatat ada kurang lebih 6.356 warga dari total 998.751 warga wajib KTP-el di Kota Tangerang Selatan yang hingga saat ini belum melakukan perekaman KTP-el. Kepala Disdukcapil Tangerang Selatan, Dedi Budiawan, tidak berkenan untuk memastikan penyebab dari masih adanya masyarakat yang hingga saat

ini masih belum memiliki KTP-el di Kota Tangerang Selatan. Sedangkan berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu oleh Chairrizal & Tuti (2021), informan masyarakat mengeluhkan kurangnya ketepatan waktu dalam jalannya pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Ciputat Timur, Tangerang Selatan. Dimana KTP-el baru bisa didapatkan setelah beberapa hari sebab proses pencetakan KTP-el yang harus melewati beberapa prosedur yang berlaku di Dukcapil Tangerang Selatan.

Peneliti melakukan pengamatan awal pada Agustus 2022 dan diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, antara lain, pertama pada aspek *tangible* atau sarana dan prasarana dimana diketahui bahwa terbatasnya jumlah stok blangko KTP-el hingga pada tanggal 1 November 2021 Dukcapil Tangerang Selatan sempat menghentikan sementara pelayanan penggantian KTP elektronik rusak atau hilang. Keterbatasan stok blangko ini disebabkan karena Dukcapil masih menunggu ketersediaan stok blangko dari Kementerian Dalam Negeri. Kepala Disdukcapil Tangsel Dedi Budiawan (3/11/2021) mengatakan bahwa blangko yang tersedia hanya cukup untuk satu minggu. Kekurangan blangko ini merupakan masalah yang kerap kali terjadi,

berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 12 Januari 2023 sendiri diketahui bahwa stok blangko untuk kota Tangerang Selatan masih sedikit dan terhitung sejak bulan Desember 2022 telah dicetak 15.889 surat keterangan sebagai pengganti KTP-el yang belum dicetak akibat keterbatasan stok blangko.

Gambar 1 Perkembangan Pelayanan KTP-el 2019-2022



Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan data grafik perkembangan pelayanan KTP-el dari tahun 2019-2022 dapat dilihat bahwa selama tiga tahun berturut-turut, total blangko yang diterima oleh Dukcapil Kota Tangerang Selatan setiap tahunnya lebih rendah dibandingkan jumlah wajib KTP serta jumlah penduduk wajib KTP yang sudah melakukan perekaman. Meskipun jumlah total blangko yang diterima naik setiap tahunnya bersamaan dengan naiknya jumlah wajib KTP dan jumlah penduduk KTP yang sudah rekam, tapi total blangko yang diterima pertahunnya masih belum

dapat untuk mencukupi jumlah masyarakat wajib KTP. Dari sini dapat dilihat sebab mengapa masih banyak masyarakat yang meghadapi kesulitan dalam mendapatkan KTP-el meskipun perekaman KTP-el di Kota Tangerang Selatan dapat melampaui target yang ditentukan.

Faktor lainnya yang memengaruhi kualitas pelayanan di Dukcapil Tangerang Selatan merupakan aspek *reliability*. Berdasarkan informasi yang didapatkan peneliti dari masyarakat saat melakukan pengamatan awal di unit gerai pembuatan KTP-el serta kecamatan setempat, petugas tidak dapat untuk menyediakan informasi yang pasti mengenai waktu pasti KTP-el dapat untuk diambil.

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan, dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP-el Di Kantor Dukcapil Kota Tangerang Selatan?
2. Apa saja faktor penghambat kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Dukcapil Kota Tangerang Selatan?

Berdasarkan poin-poin dalam rumusan masalah, dapat diketahui tujuan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu :

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan pembuatn

KTP-el dil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

2. Mendeskripsikan faktor penghambat kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Dukcapil Kota Tangerang Selatan.

a. Landasan Teori

1. Administrasi Publik

Nicholas Henry (Mulyadi, 2016:46) berpendapat bahwa administrasi publik adalah sebuah kombinasi yang rumit dari teori dan praktik yang bertujuan untuk menaikan pemahaman tentang pemerintah mengenai kaitannya ke masyarakat yang diperintah,

2. Manajemen Publik

Berdasarkan yang disampaikan oleh Shafritz dan Russel dalam Keban (2008 : 93), manajemen publik adalah usaha individu untuk bertanggungjawab dalam mengoperasikan organisasi serta memanfaatkan sumber daya (manusia ataupun mesin) agar dapat menyatakan tujuan organisasi.

3. Pelayanan Publik

Berdasarkan pendapat Hardiyansyah di dalam Suryantoro (2020 : 224) pelayanan publik diartikan sebagai melayani kepentingan individu atau masyarakat atau kelompok yang mempunyai keperluan dengan organisasi, dilakukan berdasarkan peraturan yang

berlaku dan diperuntukkan agar dapat memuaskan penerima layanan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis menyatakan dalam Fandy Tjiptono (2015:152) kualitas pelayanan merupakan kondisi yang terus berubah yang berkaitan dengan proses, produk, jasa, manusia dan untuk menilai pelayanan publik. Berdasarkan yang disampaikan oleh Zeithaml *et. Al* (dalam Hardiansyah, 2011:40), Wirtz dan Lovelock (2016:136-139) menyatakan terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu

1. *Tangibility* (bukti langsung)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (ketanggapan)
4. *Assurance* (kepastian)
5. *Empathy* (perhatian).

5. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kota Tangerang Selatan dapat dilakukan dengan menggunakan faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat pelayanan yang baik menurut Alber dan Zamke (dalam Dwiyanto, 2006 :140)

1. Faktor Sumber Daya Manusia
2. Faktor Strategi
3. Faktor Sistem

4. Faktor Pelanggan

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mempelajari keadaan suatu objek yang umum dengan berdasarkan pada filsafat post-positivisme dimana peneliti memiliki peran sebagai instrumen utama. Hasil dari penelitian kualitatif cenderung berfokus pada maksud dibandingkan generalisasi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu metode penelitian yang terfokus pada penemuan fakta dengan penafsiran yang benar.

Subjek ditentukan dengan metode *purposive sampling* yaitu pemilihan informan dengan memilih informan yang sesuai dengan kriteria objek penelitian sehingga subjek paham benar dengan topik dari penelitian yang diteliti. Kriteria yang digunakan untuk menentukan subjek penyelenggara adalah pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pencetakan KTP-el. Kepala bagian bidang pendaftaran sebagai pemimpin dalam penyelenggaraan pencetakan KTP-el, serta petugas yang ditugaskan di tempat pelayanan sebagai pihak yang ditugaskan di lapangan untuk melakukan pencetakan KTP-el dipilih sebagai informan dari pihak

Dukcapil. Sedangkan masyarakat ditentukan menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kebetulan atau acak dengan kriteria yaitu masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan KTP-el.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el di Kantor Dukcapil Kota Tangerang Selatan

1. *Tangibility* (nyata)

Berdasarkan dimensi *tangibility*, masih belum dapat memenuhi aspek kenyamanan serta kemudahan. Hal ini disebabkan karena ketidaktersediaannya blangko di tempat pelayanan. Selain itu, kondisi ruang tunggu cenderung bervariasi di tiap tempat pelayanan. Hal serupa juga terjadi pada ketersediaan alat-alat penunjang pelayanan yang tersedia di tempat pelayanan dimana alat hanya tersedia di beberapa tempat pelayanan saja. Sedangkan berdasarkan aspek kemudahan, Dukcapil dapat memberikan pelayanan yang aksesnya praktis dengan pemberlakuan daftar secara *online* namun sebagian masyarakat terutama dari golongan lanjut usia merasa kesulitan dalam proses pendaftaran. Sedangkan aspek penampilan dari petugas yang bertugas sudah terpenuhi sesuai dengan yang diatur di dalam Peraturan Walikota

(PERWALI) Kota Tangerang Selatan Nomor 22 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 55 Tahun 2009 Tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan.

2. *Reliability* (keandalan)

Berdasarkan dimensi *reliability* kualitas pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari pendapat mayoritas masyarakat yang menyatakan bahwa petugas sudah dapat untuk memberikan pelayanan yang cermat dan dapat untuk menggunakan sarana prasarana pelayanan. Sudah terdapat standar yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan, meskipun begitu SOP tidak dipublikasikan ke masyarakat.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Berdasarkan dimensi *Responsiveness*, kualitas pelayanan dinilai sudah dapat memenuhi aspek pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Mayoritas informan berpendapat bahwa petugas sudah dapat menanggapi keluhan masyarakat, memberikan pelayanan yang cepat tanggap, serta sesuai dengan yang dijanjikan. Kehadiran *website* pengajuan keluhan serta akun *WhatsApp* resmi Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan yang dapat digunakan untuk mengajukan keluhan pun semakin mempermudah masyarakat untuk mengajukan keluhannya.

4. *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan dimensi *assurance* kualitas pelayanan masih belum terpenuhi dalam aspek kepastian waktu yang konsisten dalam pembuatan KTP-el. Hal ini disebabkan oleh stok blangko yang cukup sering kosong sehingga KTP-el tidak dapat dicetak tepat waktu. Meskipun begitu, informan menyatakan bahwa Dukcapil telah dapat memenuhi aspek kepastian biaya dan legalitas dari pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

5. *Empathy* (perhatian)

Kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan berdasarkan dimensi *empathy* dapat dinyatakan sudah baik. Mayoritas masyarakat yang ditemui menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan sudah memberikan pelayanan yang ramah, beretika dan sopan, serta penuh perhatian.

b. Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan KTP-el

1. Faktor Sumber Daya Manusia

Berdasarkan faktor sumber daya manusia diketahui bahwa pelayanan sudah berjalan dengan lancar. Petugas sudah tahu serta paham mengenai tugas dan fungsinya. Petugas juga sudah dapat untuk mengoperasikan alat bantu pelayanan. Pelayanan yang diberikan petugas juga berjalan dengan cepat.

2. Faktor Strategi

Berdasarkan faktor strategi, petugas telah mengetahui dan paham mengenai SOP yang berlaku serta pelaksanaan pelayanan telah dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Jika petugas melakukan pelanggaran. Sanksi akan diberikan jika petugas melakukan pelanggaran berat.

3. Faktor Sistem

Berdasarkan faktor sistem, diketahui bahwa penempatan petugas di tempat pelayanan ditentukan oleh pimpinan dengan mengutamakan kemampuan petugas yang ditunjuk. Serta prosedur pelayanan ditentukan berdasarkan peraturan dan standar yang sudah berlaku. Pemerintah belum melakukan sosialisasi yang menyeluruh mengenai peraturan baru dimana informasi hanya dapat dilihat melalui *website*

sehingga sebagian masyarakat masih belum paham betul mengenai alur-alur pelayanan..

4. Faktor Pelanggan

Berdasarkan faktor pelanggan, sebagian masyarakat masih asing dengan peraturan baru yang diterapkan dalam pelayanan pembuatan KTP-el di Dukcapil Kota Tangerang Selatan. Masyarakat lanjut usia juga kesulitan untuk melakukan pendaftaran pencetakan KTP-el ulang yang hanya dapat untuk dilakukan secara *online*. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan penyebaran informasi mengenai peraturan baru seputar alur pelayanan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan di atas maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Pelayanan pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan sudah dapat dikatakan baik pada dimensi *reliability* *responsiveness*, dan *empathy* namun belum dapat untuk memenuhi dimensi kualitas pelayanan *tangibility* dan *assurance*. Aspek yang belum dapat dipenuhi antara lain adalah sarana dan prasarana yang tidak lengkap di tiap lokasi pelayanan, blangko KTP-el sering kali tidak

tersedia, serta belum terdapat kepastian waktu pelayanan yang konsisten.

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan antara lain adalah faktor sistem dan faktor pelanggan. Yang menjadi penghambat faktor sistem adalah sistem penyebaran informasi yang hanya dapat dilihat melalui internet sehingga menyulitkan masyarakat yang belum mahir dalam mencari informasi digital. Sedangkan untuk faktor masyarakat, masyarakat masih asing dengan peraturan baru yang diterapkan oleh dukcapil dan sebagian masih kesulitan untuk melakukan pendaftaran pencetakan KTP-el ulang yang hanya dapat untuk dilakukan secara *online*.

Berdasarkan hasil dari kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran yang antara lain adalah :

1. Menjadikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai pengganti KTP-el sepenuhnya sehingga tidak diperlukan adanya blangko dalam pengadaan KTP-el yang sebelumnya menyebabkan waktu selesai pelayanan tidak pasti.

2. Menyeragamkan sarana dan prasarana di setiap tempat pelayanan agar tidak terjadi perbedaan sarana dan prasarana di tiap tempat pelayanan.
3. Hendaknya informasi mengenai peraturan baru dapat disebarkan melalui lebih banyak media seperti brosur, spanduk, dan *leaflet* yang disebar di banyak tempat.
4. Mengadakan pendaftaran pencetakan KTP-el rusak/hilang secara *offline* di tempat pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bowman, J.S. & H.L. Hooper. (1991). Dress and Grooming Regulations in the Public Service: Standards, Loyalty, and Enforcement. *Public Administration Quarterly*, 15(Fall). 328-340
- Chairrizal, P. D., & Tuti, R. W. (2021). Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. *The Journalish: Social and Government*, 2(2), 47–55.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik* (hlm. 144), Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Keban, Yermias T. 2009. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Kolcaba, Katharine. (2003). *Comfort theory and practice: a vision for holistic health care and research*. New York : Springer Publishing Company
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Suryantoro, Bambang (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 2(3).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit : Andi Offset.
- UU No. 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah
- UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional
- Peraturan Daerah (PERDA) Kota Tangerang Selatan No. 3 Tahun 2015
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Tangerang Selatan Nomor 22 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 55 Tahun 2009 Tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan
- Wirtz, J & Lovelock, C. (2016). *Service Marketing* (8th ed., hlm. 136–139), New Jersey: World Scientific Publishing Co, Inc.