

## Optimalisasi Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Coblong Kota Bandung

Muhammad Ripki Faishal<sup>a</sup>, Raisa Rafifiti Choerunnisa<sup>b</sup>

<sup>a,b</sup> Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : <sup>a</sup> [muhripkifaishal@gmail.com](mailto:muhripkifaishal@gmail.com) <sup>b</sup> [raisa.rafifiti@poltek.stialanbandung.ac.id](mailto:raisa.rafifiti@poltek.stialanbandung.ac.id)

### Abstrak

Pelaksanaan layanan administrasi kependudukan di tingkat kewilayahan merupakan bagian wewenang yang diturunkan oleh walikota dalam rangka memenuhi kecepatan serta kemudahan akses permohonan dokumen kependudukan. Pada Kecamatan Coblong ditemukan fakta bahwa sumber daya manusia yang dimiliki untuk memberikan pelayanan secara langsung berjumlah 6 (enam) orang, dan hanya 3 orang yang bertugas langsung sebagai *front liner* dimana hal tersebut kurang optimal untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan, menganalisis faktor pendukung serta faktor penghambatnya, dan memberikan rekomendasi yang dapat dilakukan kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Analisis dilakukan menggunakan teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990), penelitian ini menganalisis lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian dilaksanakan menggunakan metode kualitatif deskriptif yang menghasilkan analisis bahwa kecamatan coblong sudah optimal melaksanakan layanan administrasi melihat pada 3 dimensi yakni *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Perlu adanya perhatian dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan penambahan petugas pelayanan serta peningkatan kualitas jaringan pada dimensi *tangible*, dan perlu dilakukan sosialisasi kembali kepada masyarakat dengan strategi yang tepat untuk memperbaiki dimensi *reliability*.

**Kata Kunci:** Administrasi, Kualitas Layanan, Kependudukan, Optimalisasi.

## *Optimizing The Quality Of Population Administration Services In Coblong District Bandung City*

### *Abstract*

*The implementation of population administration services at the regional level is part of the authority delegated by the mayor in order to meet the speed and ease of access to population document applications. This study was conducted with the aim of analyzing the quality of the implementation of population administration services provided, analyzing supporting factors and inhibiting factors, and providing recommendations that can be carried out by the sub-district in improving the quality of service. The analysis was carried out using the theory of service quality proposed by Zeithaml (1990), this study analyzed five dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The study was conducted using a descriptive qualitative method which resulted in an analysis that Coblong District had optimally implemented administrative services looking at 3 dimensions, namely responsiveness, assurance, and empathy. There needs to be attention and efforts made to improve the quality of service by adding service personnel and improving the quality of the network in the tangible dimension, and it is necessary to conduct re-socialization to the community with the right strategy to improve the reliability dimension.*

**Keywords:** Administration, Service Quality, Population, Optimization.

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan untuk masyarakat seringkali terhambat dalam prosesnya, sehingga terjadi keluhan dari masyarakat. Prasangka masyarakat terhadap petugas yang dirasa menghambat dan menyulitkan. Hal tersebut salah satu bentuk kendala yang ditemui dalam pelayanan publik (Setiawan et al., 2021; 2022). Kendala yang ditemui contohnya dalam kelengkapan berkas yang akan diproses, kurang teliti dalam mempersiapkan berkas atau kesalahan membaca dan memahami kelengkapan berkas yang sudah disebarkan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil (Suryani & Jamaludin, 2016).

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat beragam diberikan oleh pemerintah kewilayahan mengikuti arahan dari Pemerintah Kota, salah satu diantaranya terdapat pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan serangkaian kegiatan dari penataan juga penertiban dokumen serta data kependudukan yang melalui sebuah proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan terhadap informasi administrasi kependudukan dalam penunjang bagi sektor lain yang terkait dan cakupannya berada di pemerintahan (Kyriacou & Roca-Sagalés, 2019). Dipaparkan juga oleh (Ardelia Nur Sinta & Diana Hertati, 2023), Administrasi kependudukan dijelaskan sebagai suatu bentuk dari pengelolaan data-data yang berkaitan segala informasi penduduk, seperti data kependudukan, data kelahiran, data kematian, data kepindahan, dan jumlah jiwa. Hal ini semua perlu dikelola dengan aman dan baik agar digunakan sebagai pencacatan data penduduk di suatu wilayah dan menjadi salah satu bagian yang penting di dalam pemerintahan dan berguna untuk meningkatkan dan mengefektifkan proses pelayanan publik.

Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandung dalam membantu percepatan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kewilayahan adalah menempatkan 2 (dua) orang operator SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang kemudian melakukan tugasnya dalam membantu mewujudkan

pelayanan yang lebih mudah, terjangkau masyarakat yang terkendala akses ke Disdukcapil secara langsung, cepat, dan akurat bagi masyarakat Kecamatan Coblong. Sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) merupakan sebuah website yang dapat diakses dan dapat dijadikan standarisasi untuk menetapkan ketercapaian tertib administrasi dalam bidang kependudukan (Choerunnisa & Rosinta, 2021). Pemerintah Kota Bandung dalam hal percepatan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kewilayahan juga telah mengeluarkan “Peraturan Walikota Bandung Nomor 18 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Peraturan ini mengatur tentang tugas, fungsi, kewenangan, dan mekanisme penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Bandung, termasuk upaya percepatan peningkatan kualitas pelayanan”.

**Tabel 1.**

Indeks Kepuasan Masyarakat

Tahun	Nilai IKM	Keterangan
2019	82,14	Baik
2020	85,32	Baik Sekali
2021	87,56	Sangat Baik
2022	90,24	Sangat Baik

Sumber : Dokumen Kecamatan Coblong, 2022

Berdasarkan tabel 1 yang menyatakan bahwa dari tahun ke tahun adanya kenaikan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Coblong, dengan artian bahwa pelayanan publik yang diberikan sudah baik. Akan tetapi, survey yang dilakukan apakah merepresentasikan jumlah keseluruhan penduduk di Kecamatan Coblong, sehingga penulis menyadari bahwa adanya ketertarikan untuk meninjau dan menganalisis lebih dalam mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pihak kecamatan dalam hal ini berfokus pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Coblong.

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Coblong masih menghadapi beberapa tantangan yang mempengaruhi kualitas dan efisiensi pelayanan. Salah satu contoh adalah adanya ketidaktahuan masyarakat mengenai persyaratan dalam mengurus dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Pramuditha dan Agustina, 2022; Rudiansyah et al., 2021). Hal ini disebabkan oleh kurang masifnya pemberian informasi yang diberikan oleh kecamatan maupun kelurahan sebagai tangan lanjutan yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan di kewilayahan. Sehingga upaya pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, upaya-upaya yang telah dilaksanakan baru sebatas penguatan secara normatif.

## B. METODE

Penelitian dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif, metode penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif baik berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang serta perilaku yang sedang diteliti (Moleong, 2018). Metode ini dipilih oleh penulis dikarenakan penelitian ini memerlukan eksplorasi atau mencari informasi secara mendalam dari partisipan yang memiliki pengalaman terhadap objek yang penulis teliti, serta penulis ingin memahami lebih dalam terhadap fenomena yang diteliti. Menurut (Creswell, 2009) pendekatan pada metode kualitatif dapat didefinisikan sebagai suatu proses penelitian dan pemahaman yang mengandalkan metodologi untuk menyelidiki fenomena sosial dan masalah manusia.

Maka penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti berusaha untuk menggambarkan secara komprehensif permasalahan yang ditemukan, menganalisis kata-kata, melibatkan laporan terperinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. Alasan peneliti tertarik menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif kualitatif tersebut dalam menganalisis secara keseluruhan

kualitas layanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kecamatan Coblong. Melihat juga kepada faktor pendukung maupun penghambat dalam rangkaian upaya kecamatan melakukan upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Coblong.

## C. PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal, prima, dan sesuai pada prosedur tentunya menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik.

Mengacu kepada Peraturan Walikota Bandung Nomor 18 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pada peraturan ini menyatakan bahwa dengan adanya perubahan kebijakan/peraturan yang ada dalam rangka mewujudkan percepatan pemberian layanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien, kemudian menjamin perlindungan data pribadi dari pemohon dalam hal ini masyarakat Kota Bandung, dan menyinkronkan ataupun menyesuaikan kembali dengan peraturan perundang-undangan yang terbaru.

Maka dari itu dengan melihat kepada fokus pada penelitian yang dilakukan, analisis terhadap optimalisasi kualitas layanan administrasi kependudukan dengan teori Zeithaml, 1990 (*service quality*) dalam kutipan buku (Nurdin, 2019) dengan lima indikator yang ada. Beberapa kajian tentang kualitas layanan dengan menggunakan konsep tersebut telah banyak digunakan pada berbagai jenis layanan maupun organisasi (Novira et al., 2020; Rusdiansyah et al., 2021; Pramuditha & Agustina, 2022; Pradesa et al., 2022; Zulvia et al., 2022; Suhendar et al., 2024). Berikut merupakan uraian analisis yang telah dilakukan:

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

## 1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Meninjau terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada lingkup Kecamatan dalam hal ini Kecamatan Coblong sebagai lokus dari penelitian yang telah dilaksanakan, kecamatan dalam melaksanakan Layanan Administrasi Kependudukan tentunya menargetkan kepada pemenuhan hak-hak administratif kepada setiap masyarakat yang ada di wilayahnya. Oleh karena itu, berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, observasi, dan validasi dengan dokumen yang dimiliki kecamatan coblong dalam aspek *tangible* bukti fisik pada rangkaian optimalisasi kualitas layanan administrasi kependudukan dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik yang dimiliki Kecamatan Coblong dalam menunjang pelayanan kepada publik sudah baik, dari sisi lain ketersediaan jaringan yang mumpuni menjadi kendala tersendiri bagi pihak petugas pelayanan dikarenakan keseluruhan pengajuan administrasi kependudukan sudah berbasis digital saat ini. Maka dari itu, pihak Kecamatan Coblong perlu melakukan improvisasi pada peralatan yang dimiliki terutama pada peningkatan jaringan yang lebih mumpuni guna meningkatkan keefektifan dan efisiensi waktu pemberian layanan kepada masyarakat yang mengurus administrasi/dokumen kependudukan sehingga ketika semua aspek sudah dipenuhi secara maksimal dan optimal, maka pengalaman dan penilaian masyarakat kepada pelayanan pun akan semakin baik dan tidak ada keraguan kembali dari masyarakat kepada Kecamatan.

## 2. *Realibility* (Keandalan)

Pelaksanaan sebuah pelayanan publik tentunya berpengaruh terhadap penilaian dari kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, dalam meninjau optimalisasi kualitas layanan administrasi kependudukan perlu juga menganalisis sejauh mana keandalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan menerapkan standar prosedur yang dimiliki maupun menyeleraskan aturan dan menerapkan hasil dari pelatihan keterampilan

maupun keandalan dalam melayani masyarakat dengan lebih baik. Oleh karena itu, berdasarkan dari hasil analisis melalui wawancara, observasi yang dilakukan dalam meninjau keandalan dari petugas pelayanan dan pihak kecamatan dalam optimalisasi kualitas layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Coblong sudah sangat baik dan optimal pada aspek keandalannya

## 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kewilayahan tentunya erat kaitannya dengan daya tanggap para petugas pelayanan yang bertugas, selain dari keramah tamahan yang diberikan perlu diperhatikan juga bahwa ekspresi serta nada bicara mempengaruhi penilaian pengguna (masyarakat) kepada kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, sadar akan daya tanggap petugas pelayanan berpengaruh terhadap penilaian masyarakat terhadap kecamatan. Pihak Kecamatan Coblong sudah menetapkan bahwa petugas pelayanan harus mampu responsif dan menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam) tidak hanya kepada petugas pelayanan namun keseluruhan pegawai yang ada di Kecamatan Coblong.

## 4. *Assurance* (Jaminan)

Hasil analisis dalam aspek *responsiveness* (Daya Tanggap) dari optimalisasi kualitas layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Coblong, meninjau kepada hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa pada aspek daya tanggap pihak kecamatan sudah melakukan upaya yang baik namun perlu adanya perhatian khusus kembali untuk mengoptimalkan lagi kemampuan petugas pelayanan untuk dapat bersikap sesuai.

## 5. *Empathy* (Empati)

Pelayanan administrasi kependudukan telah menjadi isu strategis yang setiap tahunnya harus ada inovasi maupun peningkatan kualitas dari tahun sebelumnya, karena kualitas dari pelayanan administrasi tentunya akan mendeksripsikan dengan baik bahwa usaha yang dilakukan oleh organisasi sudah

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

sangat optimal sehingga menghasilkan ketepatan dan kecepatan hasil produk layanan dalam hal ini adalah dokumen kependudukan yang diajukan oleh pengguna layanan yaitu masyarakat. Kecamatan Coblong sendiri dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan pastinya memiliki rencana strategis untuk menjawab isu yang diangkat, pada bagian ini peneliti akan menganalisis secara khusus pada aspek empathy (empati) petugas pelayanan terhadap pengguna layanan yaitu masyarakat. dapat diartikan bahwa sikap empati yang dilakukan oleh petugas pelayanan sebagai pihak penyelenggara pelayanan di Kecamatan Coblong tidak hanya dikonfirmasi oleh pribadi namun didukung juga dari pernyataan masyarakat yang pernah berinteraksi dan memiliki pengalaman menjadi pengguna layanan. Selain itu, pihak kecamatan juga mencapai target indeks kepuasan masyarakat (IKM) di tahun 2023 dengan predikat sangat baik.

Pada analisis mengenai faktor pendukung maupun penghambat serta upaya secara beriringan tentunya dapat disimpulkan bahwa:

- a) Faktor pendukung dari pelaksanaan layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Coblong, yaitu : adanya revitalisasi sarana dan prasarana pada dimensi *tangible*, pada dimensi *reability* ada upaya pelaksanaan peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan, adanya digitalisasi layanan informasi mendukung dimensi *responsiveness*, dan peningkatan standar prosedur mendukung dimensi *assurance*.
- b) Pada faktor penghambat dari pelaksanaan administrasi kependudukan yaitu: kurangnya kuantitas dan kualitas petugas pelayanan serta jaringan yang kurang optimal pada aspek *tangible*, tingkat literasi masyarakat yang rendah dikarenakan kurang baiknya penyampaian informasi oleh petugas dalam aspek *reability*, dan pada dimensi *empathy* kurang adanya perhatian pihak kecamatan dalam menanggapi kendala masyarakat dengan keterbatasan fisik untuk mengakses

layanan administrasi kependudukan langsung di kantor kecamatan.

Beberapa langkah yang direkomendasikan dapat dilakukan oleh Kecamatan Coblong adalah:

- a. Meminta rekomendasi regulasi kepada pemerintah kota untuk bisa mendapatkan izin rekrutmen untuk petugas pelayanan yang dinilai kurang, dan akan efektif jika ada penambahan jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
- b. Perlu adanya peningkatan jaringan telekomunikasi yang menunjang aktivitas pelayanan di Kecamatan Coblong, dengan menggelar kerjasama dengan provider yang sudah ada maupun provider yang bisa menjamin untuk memberikan kualitas yang lebih baik.
- c. Melakukan perencanaan untuk melaksanakan sosialisasi kembali dengan mengajak *stakeholders* tingkat kewilayahan dalam memberikan informasi dan edukasi mengenai pelayanan yang dapat diberikan oleh kecamatan, saluran-saluran yang dimiliki oleh kecamatan, serta pemberian sosialisasi menyasar kepada seluruh lapisan di masyarakat wilayah Kecamatan Coblong.
- d. Memberikan pelayanan jemput bola dalam pelayanan administrasi kependudukan, dengan alasan bahwa memudahkan masyarakat dan lebih menjangkau kembali masyarakat yang memiliki ketidakmampuan secara fisik untuk mengurus dokumen kependudukan langsung ke kantor Kecamatan Coblong.

## D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil dari rangkaian penelitian yang telah dilaksanakan, hasil dari analisis dengan menggunakan kelima dimensi Zeithaml (1990) bahwasannya bukti fisik ataupun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kecamatan sudah cukup memadai, namun pada jaringan yang dimiliki perlu adanya peningkatan. Dari keandalan petugas pelayanan pun sudah sangat baik diiringi dari

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

adanya peningkatan prosedur namun penyampaian informasi masih kurang baik diterima dan masyarakat juga memiliki tingkat literasi yang rendah. Kemudian, pada respon yang diberikan petugas pelayanan ketika melayani masyarakat bisa dinilai baik dengan adanya upaya digitalisasi informasi pelayanan yang telah dilakukan sehingga respon terhadap keluhan bisa ditanggapi melalui media sosial. Pada jaminan yang telah diberikan kecamatan bahwa keseluruhan pelayanan yang ada tidak dipungut biaya sepeserpun. Terakhir empati dari petugas pelayanan yang ada sudah sangat responsif untuk menanggapi maupun memberikan kepastian kepada masyarakat, namun belum adanya jawaban atas permasalahan masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik mengalami kendala untuk mendapatkan pelayanan secara langsung di kantor kecamatan. Oleh karena itu, penulis memberikan rekomendasi mengenai upaya yang dapat dilakukan oleh kecamatan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan berupa: penambahan petugas layanan, peningkatan kualitas jaringan, peningkatan literasi masyarakat, dan layanan jemput bola.

## REFERENSI

- Agustina, I., Sulistyan, R.B., Pramuditha, R. (2023). Telaah Kritis Tentang Konsep Kepercayaan Masyarakat: Peran Serta Tehnologi, Informasi dan Komunikasi. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), 182-187.
- Ardelia Nur Sinta, & Diana Hertati. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193-209. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i2.2795>
- Batinggi, A., & Badu, A. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Andi Offset.
- Creswell, J. W. (2009). *John W. Creswell - Research Design\_ Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*-SAGE Publications, Inc (2009). 3.
- Choerunnisa, R. R., & Rosinta, R. (2021). Implementasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Pemerintah Kota Cimahi. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 429. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3762>
- Choerunnisa, R. R., & Rosinta, R. (2023). Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1), 73.
- Kurniawan, I., Setiawan, B., & Choerunnisa, R. R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Penyelenggaraan Bimbingan Teknis Analisis Jabatan dan Beban Kerja Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(2), 273-288. <https://doi.org/10.31113/jia.v16i2.529>
- Kyriacou, A. P., & Roca-Sagalés, O. (2019). Local Decentralization and the Quality of Public Services in Europe. *Social Indicators Research*, 145(2), 755-776. <https://doi.org/10.1007/s11205-019-02113-z>
- Lapuente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461-475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Lisdawati. (2019). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. *Ilmu Pemerintahan*.
- Mulyanto Angkat, K., Kadir, A., & Isnaini, I. (2018). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik: Public*

- Administration Journal*, 7(1), 33. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Moleong, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(2), 288-302. <https://doi.org/10.24167/jemap.v3i2.2828>
- Nuraieni, F. A., Ravenska, N., & Pradesa, H. A. (2021). Applying Importance Performance Analysis (IPA) Method in Analyzing Level of Service Quality. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 5(2), 85-93. <https://doi.org/10.30741/adv.v5i2.779>
- Nuridin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (Lutfiah, Ed.). Media Sahabat Cendikia.
- Pitriyanti, S., Dawud, J., & Abdullah, S. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Umum di Kelurahan Pasirjati Kecamatan Ujungberung Kota Bandung. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 3(1), 73-89. <https://doi.org/10.31113/jmat.v3i1.40>
- Paramida. (2017). Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. *Ilmu Administrasi Negara*, 6(2).
- Pradesa, H. A., Taufik, N. I., & Novira, A. (2018). Isu Konseptual Tentang Perasaan Berkewajiban (Felt Obligation) Individu Dalam Perspektif Kerangka Pertukaran Sosial. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 8(1), 1-11. <https://doi.org/10.30741/wiga.v8i1.231>
- Pradesa, H.A., Agustina, I., & Zulvia, P. (2022). Mengurai Faktor Terpenting Pada Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(2), 725-734. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i2.2419>
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(1), 884-901. <https://doi.org/10.31955/mea.v6i1.1922>
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). *Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil*. 18(4), 513-520. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Setiawan, B., Choerunnisa, R.R., Widyastuti, C.I. (2021). Analisis Sistem Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Dinas Perhubungan Kota Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 5 (1), 7 - 13.
- Setiawan, B., Choerunnisa, R.R., Caswadi, C. (2022). Evaluasi pelayanan publik pada poli umum rsud kota bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 6 (1), 102 -110.
- Suhendar, D., Fitriani, L., Wijayanti, R., Pradesa, H.A. (2024). Analisis Faktor Atas Kualitas Layanan di Laboratorium Pada RSUP Rotinsulu Bandung. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7 (2), 511-522. <https://doi.org/10.37479/jimb.v7i2.26780>
- Zulvia, P., Gedeona, H. T. W., & Pradesa, H. A. (2022). Disentangling Important Factors in Service Quality: An Empirical Study in Vocational Higher Education at Bandung City. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(2), 128-141. <https://doi.org/10.30741/adv.v6i2.938>