

## **FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT DAN PENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ULU**

**Therssa Syafruddin**

Nanik Pujiastuti<sup>1</sup>, dan Marjoni Rachman<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

<sup>2</sup>Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.

E-Mail: [therssa.syf@gmail.com](mailto:therssa.syf@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, ketiadaan petugas di loket pelayanan, keramahan pegawai, *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan masih kurang petugas bagian pelayanan umum.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dan Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dan Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu.

Metode penelitian ini berupa penelitian kualitatif dengan menggunakan pedoman wawancara. Teknik penentuan informan dengan *purposive sampling*. Adapun informan yang dijadikan subjek penelitian sebanyak dua orang yang berkaitan masalah e-KTP.

Berdasarkan hasil penelitian di ketahui bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dari dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) mengenai kenyamanan tempat pelayanan. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) tidak ada keluhan dari pengguna layanan. Dimensi *Assurance* (Jaminan) kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dimensi *Emphaty* (Empati) mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan. Faktor penghambat : kurangnya sumber daya pegawai, kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

**Kata Kunci : *Pendukung, Penghambat, Kualitas dan pelayanan***

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa 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 penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan e-KTP (elektronik Kartu Tanda Penduduk) dan KIS (Kartu Indonesia Sehat), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank. Sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang sangat lama ketika mengurus e-KTP (elektronik Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan

yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Instansi pemerintah daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kelurahan yaitu melayani dalam hal pembuatan elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB),

## II. PERMASALAHAN

“Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu?”

## III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh

keterangan pindah, pertanahan, ijin tebang kayu rakyat, ijin keramaian, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada awal bulan Oktober pada Kantor Kecamatan Samarinda Ulu, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Menurut Bapak Joni Paembongan, B.Sc, selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan e-KTP mencapai enam sampai tujuh hari bahkan lebih dari satu minggu yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat e-KTP, seperti kartu e-KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga ha

gambaran permasalahan tentang faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu, melalui : *pertama*, pemusatan diri pada masalah-masalah yang ada pada maa sekarang atau masalah aktual; *kedua*, data yang dikumpulkan disusun dan kemudian dianalisis

(Surachmad, 2012:57). Menurut Strauss dan Corbin (2003:89), *qualitative research* adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dan kuantifikasi (pengukuran). Sebagaimana disebutkan oleh Taylor dan Bogdan (1999:77), ada 5 ciri pokok dalam penelitian kualitatif, yaitu :

- 1) Penelitian kualitatif mempunyai latar belakang alami dan peneliti berperan sebagai instrument inti.
- 2) Penelitian kualitatif bersifat deskriptif mengingat data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata-kata dan gambar
- 3) Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses
- 4) Penelitian kualitatif cenderung menganalisis data secara induktif
- 5) Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna

Strategi pendekatan penelitian kualitatif yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *naturalistic* (Moleong, 2008:48), yaitu bahwa :

#### **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

- 1) Penelitian dapat dilaksanakan dengan kondisi alamiahnya;
- 2) Data yang dikumpulkan adalah berdasarkan perspektif yang diteliti;
- 3) Desain penelitiannya bersifat fleksibel karena berdasarkan prinsip *reflexive*;
- 4) Tidak ada standar dalam alat, metode observasi, maupun cara menganalisis

Penelitian kualitatif menurut Strauss dan Corbin (2003:92), merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau dengan cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian naturalistik merupakan penelitian yang sumber datanya diperoleh dari situasi wajar (*natural setting*) atau tanpa adanya manipulasi.

Melalui pendekatan naturalistik, Peneliti dapat mengetahui tanggapan dari berbagai kalangan, seperti terhadap para aktor kebijakan pada badan dan instansi yang relevan, pegawai yang berada pada pemerintah kecamatan yang terlibat dalam pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu.

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain

adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP 19 tahun 2008). Kedudukan kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Samarinda Ulu adalah salah satu kecamatan di Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia dengan luas wilayah 23.099,1 Km<sup>2</sup> dengan jumlah kepadatan penduduk 116.829 jiwa dimana laki-laki sebanyak 64.648 jiwa dan perempuan 56.497 jiwa. Kecamatan ini dibentuk pada tahun 1960 bersamaan dengan berdirinya pemerintahan kota Samarinda. Kecamatan ini juga sebagai pusat kota, terutama di bagian selatan, karena berbagai fasilitas sarana dan prasarana (Kantor Kecamatan Samarinda Ulu, 2018).

Pada rentang waktu 1960 hingga 1997, luas kecamatan Samarinda Ulu adalah 127,49 km<sup>2</sup> hingga pada tahun 1997 diadakan pemekaran kecamatan menjadi dua, yakni kecamatan Samarinda Ulu dengan luas 58,26 km<sup>2</sup> dan kecamatan Sungai Kunjang dengan luas 69,23 km<sup>2</sup>. Batas-batas wilayah kecamatan Samarinda Ulu adalah sebagai berikut :

- a. Utara :Tenggarong Seberang, Kutai Kartanegara
- b. Selatan: Kecamatan Sungai Kunjang dan Sungai Mahakam
- c. Barat : Kecamatan Sungai Kunjang
- d. Timur : Kecamatan Samarinda Utara dan Samarinda Ilir

Saat ini kecamatan Samarinda Ulu memiliki 8 kelurahan :

- a. Teluk Lerong Ilir
- b. Jawa
- c. Dadi Mulya
- d. Sidodadi
- e. Gunung Kelua
- f. Air Hitam
- g. Air Putih
- h. Bukit Pinang

#### **4.2 Hasil Penelitian**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Ulu.

### 4.3 Analisa dan Pembahasan

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi Pelayanan.

#### 4.3.1 Faktor-faktor Penghambat

Suatu proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Pegawai pelayanan

kantor pelayanan Kecamatan Samarinda Ulu saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Samarinda Ulu yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidakadaan *filing cabinet* sebagai tempat untuk penyimpanan arsip yang menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan sebagai mana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan serta mengganggu kerapian ruang pelayanan. Ketidakrapian ini menyebabkan ketidaknyamanan pengguna layanan ketika melakukan proses pelayanan.

Faktor penghambat lain adalah mengenai jangka waktu yang diberikan terkait pembuatan KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar KTP. Keterlambatan ini dikarenakan kartu

untuk pembuatan KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

#### **4.3.2 Faktor-faktor Pendukung**

Selain faktor penghambat tentunya terdapat faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat.

Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan

memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Kecamatan Samarinda Ulu adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan iklas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan.

Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

## 5.2 Saran-Saran

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan

keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani



masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

#### BIBLIOGRAFI

- Abidin, ZS. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Amir, Taufik. 2009. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Barata, Atep Adya. 2013. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Boediono. 2008. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Engel, James F, Roger dan Miniard Paul, W. 2011. *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa: F.X. Budiyanto, Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gaspersz, V. 2007. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip. 2008. *Marketing management*. Upper saddle river
- Kurniawan, Agung. 2010. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.
- Miles, M., Huberman, A. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). California: SAGE Publications, Inc.

- Moleong, J. Lexy, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Karya.
- Nasution, MN. 2009. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Pratik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2010. *Delivering Quality Service, Balancing, Customer Perceptoons and Expectations*. New york: The Free Press.
- Patton, M. 1999. *Qualitative Evaluation and Research Methods*. California : Sage Publishing.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan.
- Peter, Paul. J and Olson, C. Jerry. 2010. *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Cetakan Keempat. Jilid-1. Jakarta: Erlangga.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Strauss, Anselm & Juliet Corbin. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Surachmad, Winarno. 2012. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tylor, Steven J dan Bogdan, Robert. 1999. *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to the Social Sciences*. New York.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Wilkie, William L. 2011. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc