

KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN

Egy Widyatmoko¹, Harianto², Retno Iswati³

^{1,2,3} Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Madiun, Jalan Serayu 79 Madiun 63118

E-mail: egikwidyatmoko1@gmail.com

Abstract— The study focuses on the high-quality services provided by Bogor City's Population and Civil Registry for preparing residence documents. This study aims to measure the service quality at Bogor City's population and civil registry in 2022. The Five Dimensional SERVQUAL theory was used in this study to modify the Bogor City Population and Civil Registry Service's policies and standard operating procedures. Quantitative descriptive methods are used. With a sample size of 100, the people who make population and civil registration documents at Disdukcapil Bogor City constitute the population of this study. Through distributing questionnaires, observation, and documentation, data were gathered. The method of sampling makes use of random sampling. According the results of this study, Bogor City Disdukcapil should be able to improve the quality services to the community as service users, particularly in terms of speed and accuracy. Additionally, the Bogor City Disdukcapil should improve the physical appearance and offer more adequate supporting facilities. Bogor City Disdukcapil should increase its socialization regarding the application "Si Kancil Berlari" so people can learn and use the online facilities.

Keywords—: *Population and Civil Registry Department Bogor, Quality, Services.*

I. PENDAHULUAN

Negara bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik dalam mewujudkan masyarakat sejahtera serta memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar seluruh warga negara. Pelayanan publik dapat dinilai sebagai proses strategis karena pada prosesnya melibatkan interaksi yang sangat intens antara warga negara dengan negara. Pelayanan publik nasional telah menjadi tolak ukur indikator kualitas pelayanan karena dalam proses penyelenggaraannya bersinggungan langsung sehingga dapat dirasakan, dinilai dan dinikmati secara langsung oleh masyarakat.

Dokumen kependudukan adalah hal yang sangat penting bagi penduduk sebagai pedoman untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, tanpa memandang kelas sosial, dan hal ini sesuai dengan Pasal 27 UUD 1945 karena kehidupan masyarakat semakin kompleks. Seiring berjalannya waktu, layanan dengan kualitas lebih tinggi akan dibutuhkan dan negara serta penyedia perlu membantu berinovasi dalam penawaran layanan mereka. puas secara sosial.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bogor merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di Jawa Barat yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Bogor. Disdukcapil Kota Bogor Kota Bogor mempunyai tugas dan fungsi di bidang pendaftaran kependudukan dan dinas pendaftaran. Walikota Bogor meliputi 6 kecamatan dan 68 desa. Layanan kependudukan ini berisi daftar penduduk. Persyaratan pendaftaran penduduk meliputi penerbitan Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik (e-KTP), slip transfer bank, dan kartu tanda pengenal anak (KIA); Meliputi akta kematian, akta cerai, dan pengakuan anak. sertifikat. Pengesahan anak, pendaftaran ganti nama, pendaftaran perubahan kewarganegaraan, dll. Berdasarkan perumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Bogor dalam pembuatan dokumen kependudukan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi peningkatan pelayanan pendaftaran penduduk di Indonesia.

II. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang digunakan bertujuan untuk menentukan nilai variabel independen tanpa perbandingan. Penelitian ini dilakukan untuk mempelajari fenomena realitas sosial dengan cara mendeskripsikan variabel-variabel yang relevan dengan masalah dan entitas yang diteliti. Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk menjelaskan berbagai macam situasi, kondisi atau variabel yang muncul dari peristiwa di masyarakat yang diteliti.

B. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor Tahun 2022 menggunakan teori *Five Dimension of Service Quality* menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam

Ratmito dan Winasih, 2012). Indikator kualitas layanan untuk 5 dimensi kualitas layanan oleh masyarakat yaitu: ketampakan fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

1. Ketampakan fisik (*tangibles*), yaitu ketampakan dari bangunan, alat yang tersedia, penampilan pegawai serta fasilitas lain yang dimiliki oleh instansi yang diteliti.
2. Keandalan (*reliability*) artinya kemampuan untuk memberikan kinerja sesuai dengan apa yang dijanjikan secara tepat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah sikap sukarela yang dimiliki pegawai untuk membantu pengguna layanan secara ikhlas.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan mengenai layanan dan kesopanan staff serta kemampuan mereka untuk mempercayai pengguna jasa.
5. Empati (*empathy*) perhatian atau perlakuan pribadi yang diberikan staff pelayanan kepada pengguna jasa

C. Populasi dan Sampel

Sugiyono menjelaskan, populasi adalah “Ranah generalisasi yang terdiri dari subjek/objek yang menunjukkan karakteristik yang ditentukan oleh peneliti yang diteliti dan diambil kesimpulannya.” Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang menyiapkan dokumen di Disdukcapil Kota Bogor. Variabel adalah kualitas pembuatan dokumen pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor tahun 2022.

Sampel merupakan sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik populasi yang diteliti dan dianggap mewakili populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, respondennya adalah masyarakat yang melakukan pembuatan dokumen di Disdukcapil Kota Bogor. Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel non probabilistik, yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau peluang yang sama untuk setiap item atau anggota populasi yang dipilih sebagai sampel. Peneliti menggunakan metode *random sampling*. Dengan kata lain, kriteria utama dari responden yang akan dipilih menjadi anggota atau bagian dari sampel adalah mereka yang ditemukan secara kebetulan, atau yang mudah ditemukan, atau yang dapat dihubungi secara cuma-cuma tanpa mempertimbangkan hal apapun. Populasi penelitian yang dilakukan adalah penduduk di Kota Bogor yang berjumlah 1.030.720 bersumber dari Badan Pusat Statistik Kota Bogor pada Tahun 2014.

Jumlah sampel yang diambil sebagai data responden ditentukan dengan menggunakan rumus Slovn dalam Sugiyono (2008) adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas toleransi kesalahan sebesar 10 %.

Maka jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1.030.720}{1 + (1.030)0,1^2} = 99,990 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Berdasarkan rumus berikut, jumlah sampel yang diambil pada penelitian sebanyak 100 responden.

D. Sumber Data

Terdapat dua jenis sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder yang bersumber sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Azwar (1998), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat berdasarkan hasil wawancara melalui kuesioner yang dikirimkan kepada informan atau narasumber.

2. Data Sekunder

Data sekunder bersumber dari dokumentasi resmi tertulis yang ada di tempat penelitian yang dianggap sumber data pendukung data primer. Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan dalam pencarian informasi tentang isu atau variabel dalam bentuk tulisan yang diunggah, transkrip, Koran, sosial media, ulasan, buku, dll.

E. Analisis Data Penelitian

Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang menganalisis data dengan hanya menggambarkan atau menjelaskan data yang dikumpulkan tanpa membuat generalisasi atau menarik kesimpulan (Sugiyono, 2010). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau kelompok terhadap fenomena sosial. Dengan skor tersebut kemudian melakukan pengukuran nilai dari masing-masing jawaban responden, dan diklasifikasikan sesuai dengan tinggi rendahnya nilai yang diperolehnya dengan berdasarkan besarnya interval yang diperoleh.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh selanjutnya di lakukan tabulasi agar dapat mudah disajikan serta mudah untuk dipahami orang lain. Secara rinci hasil tabulasi data dapat disajikan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.

Akumulasi Jawaban Responden

No	Indikator					Jumlah
	Ketampakan Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	20	22	16	22	21	101
2	21	21	17	21	18	98
3	21	19	19	24	19	102
4	22	15	16	16	15	84
5	21	20	20	22	20	103
6	21	20	17	21	17	96
7	20	18	12	20	16	86
8	18	20	22	22	18	100
9	20	13	13	21	16	83
10	22	17	19	22	19	99
11	22	18	20	23	16	99
12	23	18	18	21	16	96
13	18	18	18	21	18	93
14	21	18	18	24	19	100
15	20	18	15	19	19	91
16	20	18	16	19	15	88
17	19	18	18	20	18	93
18	21	15	19	22	18	95
19	15	19	18	19	15	86
20	22	18	18	21	18	97
21	21	19	20	21	18	99
22	22	20	16	20	17	95
23	20	19	18	17	17	91
24	20	19	18	21	18	96
25	16	21	19	21	17	94
26	20	18	17	21	18	94
27	21	23	18	21	20	103
28	17	19	18	21	16	91
29	19	19	12	20	17	87
30	20	20	20	22	20	102
31	20	20	19	20	19	98
32	17	20	18	21	19	95
33	14	18	18	19	17	86
34	20	20	17	21	18	96
35	21	19	19	21	19	99
36	20	20	17	19	17	93
37	22	20	15	19	16	92
38	20	21	19	22	20	102
39	19	21	17	20	18	95

40	21	11	17	18	15	82
41	18	18	19	22	18	95
42	21	20	18	21	19	99
43	21	15	18	15	18	87
44	21	17	18	21	16	93
45	19	17	19	21	17	93
46	21	16	18	21	19	95
47	21	18	20	21	18	98
48	21	21	18	20	18	98
49	21	20	17	23	18	99
50	21	17	17	21	18	94
51	20	16	19	20	17	92
52	21	21	20	24	17	103
53	20	21	18	22	21	102
54	21	18	19	25	19	102
55	19	21	19	22	18	99
56	17	18	17	20	15	87
57	21	22	19	21	19	102
58	16	20	18	18	14	86
59	18	20	18	20	15	91
60	18	21	19	25	19	102
61	16	17	18	19	13	83
62	19	19	15	19	15	87
63	22	23	18	21	20	104
64	20	19	17	18	17	91
65	21	13	20	17	17	88
66	20	18	18	21	16	93
67	18	18	19	24	17	96
68	21	20	18	21	18	98
69	20	17	18	21	16	92
70	16	21	19	19	18	93
71	19	17	18	21	16	91
72	19	19	18	21	17	94
73	21	20	19	24	18	102
74	19	20	17	25	19	100
75	17	15	19	23	17	91
76	18	20	22	23	20	103
77	21	21	18	22	20	102
78	17	20	20	23	20	100
79	16	18	19	21	20	94
80	19	20	18	21	15	93
81	19	16	16	21	17	89
82	17	20	18	22	19	96
83	16	19	20	19	17	91
84	18	19	20	21	18	96

85	18	24	21	22	20	105
86	17	18	18	18	18	89
87	20	21	23	25	20	109
88	21	22	18	22	19	102
89	19	21	20	19	18	97
90	17	21	18	22	20	98
91	17	20	19	20	17	93
92	21	18	20	24	19	102
93	20	19	18	16	16	89
94	22	19	17	21	18	97
95	19	15	18	21	18	91
96	22	18	20	22	20	102
97	21	17	18	22	18	96
98	22	18	17	21	19	97
99	17	21	18	21	18	95
100	22	21	17	21	18	99
Jumlah						9525

Sumber: (Diolah dari kuesioner)

1. Rekapitulasi Indikator Ketampakan Fisik (*Tangible*)

Dari rekapitulasi data, dapat diketahui nilai tertinggi pada ketampakan fisik adalah 23 dan nilai terendahnya adalah 14, sehingga jarak intervalnya adalah:

$$i = \frac{23,5 - 13,5}{4} = \frac{10}{4} = 2,5 = 3$$

Dari interval *i* maka dapat di klasifikasikan ke dalam 4 jenis kategori nilai sebagai berikut:

Sangat Berkualitas	: 21-24
Berkualitas	: 19-20
Tidak Berkualitas	: 16-18
Sangat Tidak Berkualitas	: 13-15

Dari 5 jenis kategori tersebut, dapat ditabulasikan kedalam tabel berikut ini :

Tabel 1.
Indikator Ketampakan Fisik (*Tangibles*)

Kategori	Responden	Persentase
Sangat Berkualitas	12	12%
Berkualitas	61	61%
Tidak Berkualitas	25	25%
Sangat Tidak Berkualitas	2	2%
TOTAL	100	100%

(Sumber: Diolah dari kuesioner no 1-7)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan 12% sangat berkualitas, 61% berkualitas, 25% Tidak berkualitas, dan 2% Sangat Tidak berkualitas. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator Ketampakan Fisik (*Tangibles*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor adalah Berkualitas yaitu sebesar 61 %.

2. Rekapitulasi Indikator Keandalan (*Reliability*)

Dari interval *i* maka dapat di klasifikasikan ke dalam 4 jenis kategori nilai:

Sangat Berkualitas	: 22-25
Berkualitas	: 18-21
Berkualitas	: 14-17
Sangat Tidak Berkualitas	: 10-13

Dari 5 jenis kategori tersebut, dapat ditabulasikan kedalam tabel berikut ini :

Tabel 2.
Indikator Kehandalan (*Reliability*)

Kategori	Responden	Persentase
Sangat Berkualitas	6	6%
Berkualitas	75	75%
Tidak Berkualitas	16	16%
Sangat Tidak Berkualitas	3	3%
TOTAL	100	100%

(Sumber: Diolah dari kuesioner no. 8-13)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan 6% Sangat Berkualitas, 75% Berkualitas, 16% Tidak Berkualitas, dan 3% Sangat Tidak Berkualitas. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator Indikator Kehandalan (*Reliability*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor adalah Berkualitas yaitu sebesar 75 %.

3. Rekapitulasi Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dari rekapitulasi data, dapat diketahui nilai tertinggi pada indikator kehandalan adalah 23 dan nilai terendahnya adalah 12, sehingga jarak intervalnya adalah:

$$i = \frac{23,5 - 11,5}{4} = \frac{12}{4} = 3$$

Dari interval *i* maka dapat di klasifikasikan ke dalam 4 jenis kategori nilai:

Sangat Baik	: 21-23
Baik	: 18-20
Tidak Baik	: 15-17
Sangat Tidak Baik	: 12-14

Dari 5 jenis kategori tersebut, dapat ditabulasikan kedalam tabel berikut ini :

Tabel 3.
Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kategori	Responden	Persentase
Sangat Berkualitas	4	4%
Berkualitas	70	70%
Tidak Berkualitas	23	23%
Sangat Tidak Berkualitas	3	3%
TOTAL	100	100%

(Sumber: Diolah oleh dari kuesioner no.14-19)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan 4% Sangat Berkualitas, 70% Berkualitas, 23% Tidak Berkualitas, dan 3 % Sangat Tidak Berkualitas. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor adalah Baik yaitu sebesar 70 %.

4. Rekapitulasi Indikator Jaminan (*Assurance*)

Dari rekapitulasi, dapat diketahui nilai tertinggi adalah 25 dan nilai terendahnya adalah 15, sehingga jarak intervalnya adalah:

$$i = \frac{25,5 - 14,5}{4} = \frac{11}{4} = 2,75 = 3$$

Dari interval *i* maka dapat di klasifikasikan ke dalam 4 jenis kategori nilai:

Sangat Berkualitas	: 23-25
Berkualitas	: 20-22
Tidak Berkualitas	: 17-19

Sangat Tidak Berkualitas : 14-16

Dari 5 jenis kategori tersebut, dapat ditabulasikan kedalam tabel berikut ini :

Tabel 4.
Indikator Jaminan (*Assurance*)

Kategori	Responden	Persentase
Sangat Berkualitas	15	15%
Berkualitas	65	65%
Tidak Berkualitas	17	17%
Sangat Tidak Berkualitas	3	3%
TOTAL	100	100%

(Sumber: Diolah dari kuesioner no. 20-26)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan 15% Sangat Berkualitas, 65% Berkualitas, 17% Tidak Berkualitas, dan 3% Sangat Tidak Berkualitas. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator jaminan (*Assurance*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor adalah Baik yaitu sebesar 65%.

5. Rekapitulasi Indikator Empati (*Emphaty*)

Dari rekapitulasi tabel 1, dapat diketahui nilai tertinggi adalah 21 dan nilai terendahnya adalah 13, sehingga jarak intervalnya adalah:

$$i = \frac{21,5 - 12,5}{4} = \frac{9}{4} = 2,25 = 2$$

Dari interval *i* maka dapat di klasifikasikan ke dalam 4 jenis kategori nilai:

Sangat Berkualitas : 19-21

Baik : 17-18

Tidak Berkualitas : 15-16

Sangat Tidak Berkualitas : 13-14

Dari 5 jenis kategori tersebut, dapat ditabulasikan kedalam tabel berikut ini :

Tabel 5.
Indikator Empati (*Emphaty*)

Kategori	Responden	Persentase
Sangat Berkualitas	32	29%
Berkualitas	47	46%
Tidak Berkualitas	19	19%
Sangat Tidak Berkualitas	2	2%
TOTAL	100	100%

(Sumber: Diolah dari kuesioner no. 27-32)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan 32% sangat Berkualitas, 47% Berkualitas, 19% Tidak Berkualitas, dan 2% Sangat Tidak Berkualitas. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator jaminan (*Assurance*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor adalah Baik yaitu sebesar 47%.

Akumulasi jawaban responden atas item pernyataan pada angket penelitian Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor Tahun 2022 ditampilkan pada tabel 49 sebagai berikut:

Tabel 49. Akumulasi Jawaban Responden

Dari data tersebut, dapat diketahui nilai tertinggi adalah 82 dan nilai terendahnya adalah 109, sehingga jarak intervalnya adalah:

$$i = \frac{109,5 - 81,5}{4} = \frac{28}{4} = 7$$

Dari interval *i* maka dapat di klasifikasikan ke dalam 4 jenis kategori nilai:

Sangat Berkualitas : 103-109

Baik : 96-102

Tidak Berkualitas : 89-95
 Sangat Tidak Berkualitas : 82-88
 Dari 5 jenis kategori tersebut, dapat ditabulasikan kedalam tabel berikut ini :

Kategori	Responden	Persentase
Sangat Berkualitas	7	7%
Berkualitas	43	43%
Tidak Berkualitas	36	36%
Sangat Tidak Berkualitas	14	14%
TOTAL	100	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden menilai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 7% sangat Berkualitas, 43% Berkualitas, 36% Tidak Berkualitas, dan 14% Sangat Tidak Berkualitas. Dengan demikian dapat diinterpretasikan sebagian besar responden menilai klasifikasi nilai indikator kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor adalah Berkualitas yaitu sebesar 43%.

Tabel 6. Hasil Rekapitulasi Indikator Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor Tahun 2022

Indikator	Klasifikasi Nilai				Persentase
	Sangat Berkualitas	Berkualitas	Tidak Berkualitas	Sangat Tidak Berkualitas	
Ketampakan Fisik (<i>Tangible</i>)	12%	61%	25%	2%	100%
Kehandala (<i>Reliability</i>)	6%	75%	16%	3%	100%
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4%	70%	23%	3%	100%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	15%	65%	17%	3%	100%
Empati (<i>Emphaty</i>)	32%	47%	19%	2%	100%

(Sumber: Diolah dari kuesioner, 2023)

Berdasarkan data yang telah yang diperoleh dapat dikatakan bahwa Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor Tahun 2022 sudah berkualitas, hal ini dibuktikan dari tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan. Didapatkan hasil pengujian menunjukkan bahwa Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor Tahun 2022 berkualitas. Indikator yang mendapatkan skor paling tinggi adalah Kehandalan (*Reliability*).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor Tahun 2022 dalam pembuatan dokumen kependudukan telah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan tanggapan yang diberikan responden terhadap variabel kualitas pelayanan. Sehingga dari hasil pengujian diperoleh hasil bahwa Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor Tahun 2022 berkualitas dengan persentase Ketampakan Fisik (*Tangibles*) 61%, Kehandalan (*Reliability*) 75%, Daya Tanggap (*Responsiveness*) 70%, Jaminan (*Assurance*) 65%, dan Empati (*Emphaty*) sebesar 47%. Indikator yang mendapatkan skor paling tinggi adalah Kehandalan (*Reliability*).

UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini telah terlaksana dengan baik dengan dukungan dan kontribusi berbagai pihak. Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih kepada bapak/ibu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas sumbangsih dan sarannya sehingga penelitian ini dapat selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Penelitian*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bungin, P.D.H.B. dan Sos, S., 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi Kedua*. Kencana.
- Brown, B., Stillman, R. J., danWaldo, D. 1985. A conversation with Dwight Waldo: An agenda for future reflections. *Public Administration Review*, 459-467.
- Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Henry, N. 2015. *Public administration and public affairs*. Routledge.
- Jalaludin, R. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Rosdakarya: Bandung.
- Lembaga Administrasi Negara SANKRI Buku III tahun 2004
- Kurniawan, A. 2018. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembauran.
- Kuswandi, A. 2019. *Efektivitas Kebijakan Pajak Progresif Atas Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung Iii Soekarno-Hatta Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS)*.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., dan Parasuraman, A. 1993. The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.