

## Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

Sri Okta Riani Halawa<sup>1</sup>, Rumzi Samin<sup>2</sup>, Firman<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

Alamat: Jl. Raya Dompok, Dompok, Kec. Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau 29115

Telepon: (0771) 4500089

Email Korespondensi: [srioktarianihalawa@gmail.com](mailto:srioktarianihalawa@gmail.com)

### Abstract

*To find out the quality of public services in the administration of Child Identity Cards (KIA) at the Bintan Regency Population and Civil Registration Office, researchers used a qualitative approach with data collection techniques, namely interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques used were data reduction, data presentation, and conclusion. In this research, researchers used the theory of Pararusman ddk (In Tjiptnono, 1996: 70) to determine the quality of public services in the management of children's identity cards at the Population and Civil Registration Office of Bintan Regency as follows: Reliability, Tangibles, Assurance (Assurance), Empathy (Empaty), and Responsiveness (Responsiveness) have quality where service officers are fast and timely in service. It's just that there are still obstacles and obstacles to proper guarantees, there are still obstacles which are inadequate facilities and sometimes the network is unstable in issuing documents for managing Child Identity Cards. has not run optimally in the management of Child Identity Cards (KIA).*

**Keywords:** *Quality, Public Service, Child Identity Card (CIC)*

### Abstrak

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan, peneliti menggunakan Metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Pararusman ddk (Dalam Tjiptnono, 1996:70) untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan sebagai berikut: Keandalan (*Realibility*), Bukti Secara Langsung (*Tangibles*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) telah berkualitas dimana petugas pelayanan cepat dan tepat waktu dalam pelayanan. Hanya saja masih ada hambatan dan kendala untuk jaminan tepat masih adanya kendala yang mana kurang memadainya fasilitas dan kadang jaringan yang tidak stabil dalam penerbitan dokumen pengurusan Kartu Identitas Anak Adapun kesimpulan bahwa kualitas Pelayanan Publik Dalam Kepengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan belum berjalan secara optimal dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA).

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak (KIA)

## PENDAHULUAN

Saat ini setiap penduduk Indonesia mendapat perlindungan dari ancaman, diskriminasi, dan bentuk pelecehan lainnya dari negara. Masyarakat yang tinggal di tanah Indonesia dilindungi oleh perlindungan ini, dan mereka wajib memastikan bahwa masyarakat umum mengetahui hukum yang mengatur oleh karena itu masyarakat Indonesia wajib mendaftarkan diri secara perdata dimanapun (Mustamir, 2022). Peraturan perundang-undangan yang

berjenjang itu telah dikeluarkan, seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang telah diganti dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang kependudukan administrasi. Pendaftaran dan pencatatan sipil sangat penting dilakukan oleh setiap penduduk dalam tertib penyelenggaraan administrasi kependudukan termasuk melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran, Kartu Keluarga dan lain-lain sebagainya (Salim, 2015)..

Jika seseorang berdomisili dinegara Indonesia sudah menikah dan berusia di atas 17 tahun ia harus memiliki dokumen penting seperti E-KTP. Untuk itulah program Kartu Tanda Penduduk (KIA) digulirkan saat ini. Menurut Rima melira (2018) anak adalah generasi penerus bangsa dan memiliki harkat dan martabat yang melekat sebagai manusia. Selain itu anak memiliki hak dan tanggungjawab penting yang harus dilindungi dan di penuhi oleh negara, pemerintah, orang tua, dan masyarakat agar menjadi anak yang baik.

Oleh karena itu penting bagi anak-anak dibawah usia 17 tahun yang belum menikah untuk mendapatkan Kartu Identitas Anak (KIA) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan dan Kabupaten. Pemerintah berharap setiap anak di Indonesia dapat menunjukkan identitas nya dengan Kartu Identitas Anak (KIA) yang belum berusia di atas 17 tahun.

Program Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan amanat pemerintah untuk memberikan identifikasi kependudukan kepada semua anak dalam rangka menjaga dan meningkatkan pelayanan publik khususnya bagi anak yang melakukan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Pemerintah menilai ketersediaan Kartu Identitas Anak memudahkan pendataan kependudukan, pemberdayaan anak dan pencegahan perdagangan anak dengan memberikan bukti yang diperlukan untuk menetapkan identitas anak. Sebagaimana telah dijelaskan tujuan perlindungan anak adalah untuk memberikan hak dan keamanan hidup tanpa adanya diskriminasi, memperlakukan setiap anak sesuai dengan kepentingan dan tujuan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini didasarkan pada perlindungan hak dari setiap anak yang telah memiliki Kartu Identitas Anak (KIA).

Sejak diluncurkan pada tahun 2016 program Kartu Identitas Anak menjadi salah satu upaya untuk mewujudkan penyelenggara pelayanan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan pelayanan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Menurut pasal 1 Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan merupakan rangkaian pendataan dan kegiatan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan kependudukan atau pencatatan sipil pengolahan informasi

administrasi kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pelayanan umum. Administrasi kependudukan adalah rangkain kegiatan pendataan dan penerbitan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai menawarkan jenis bantuan (melayani) kebutuhan individu atau jaringan yang memiliki kepentingan asosiasi sesuai dengan pedoman dasar dan metode yang telah ditetapkan. Tujuan utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, menurut Rasyid (2000) diadakan untuk melayani masyarakat daripada dirinya sendiri dan untuk menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama. Akibatnya birokrasi publik memiliki tugas dan kewajiban memberikan pelayanan secara profesional. Menurut KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang dimaksud dengan publik adalah setiap dan segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi persyaratan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

Pengertian kualitas pelayanan publik suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, masyarakat, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitas dilakukan pada saat pelayanan publik diberikan. Perilaku konsumen atau cara konsumen menemukan, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk atau jasa yang menurut mereka akan memenuhi kebutuhan mereka (Ibrahim, 2008, hal. 22).

Karakteristik kualitas pelayanan publik berikut dapat digunakan untuk menentukan baik atau buruknya pelayanan publik menurut Tjiptono (1997:55) yaitu:

1. Kecepatan pelayanan, termasuk waktu proses dan waktu tunggu,
2. Ketepatan pelayanan,
3. Profesionalisme dan keramahan dalam pemberian pelayanan,
4. Kemudahan akses pelayanan, seperti jumlah petugas yang melayani dan fasilitas penunjang seperti komputer,
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, seperti aksesibilitas informasi dan tempat parkir, ruang layanan, dan fasilitas lainnya,
6. Penambahan fitur penunjang layanan seperti AC dan kebersihan perlu adanya kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan publik agar dapat menilai sejauh mana mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Salah satu jenis pelayanan publik yang terdapat di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan adalah proses pengurusan dan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Dalam proses pelayanan publik ini terdapat beberapa permasalahan pada kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) dimana bagian pelayanan yang masih belum dapat dinyatakan sudah dapat berjalan dengan baik yang mana masih terkendala oleh

proses yang lama dan tidak sesuai dengan standar oprasional prosedur dalam pengurusan Kartu Identitas Anak yang pada umum dapat selesai dalam jangka 1-3 hari bahkan dapat selesai dalam 1 hari. Selain itu pengelolaan Kartu Identitas Anak (KIA) masih terkendala dengan fasilitas yang belum memadai sedangkan dalam satu hari pengurusan Kartu Identitas anak dapat mencapai 50-100 anak yang mau mengurus kartu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA).

**Tabel 1. Data Jumlah Pengurusan KIA**

Kecamatan	Desa/Kelurahan	Memiliki KIA		
		L	P	Jumlah
Gunung Kijang	Kawal	561	570	1.131
	Gunung Kijang	332	214	437
	Malang Rapat	196	172	368
	Teluk Bakau	107	97	204
Bintan Timur	Kijang Kota	2.284	2.049	4.333
	Sungai Lekop	776	743	1.519
	Gunung Lengkuas	601	542	1.143
	Sungai Enam	295	273	568
Bintan Utara	Tanjung Uban Kota	640	587	1.227
	Tanjung Uban Utara	562	527	1.089
	Tanjung Uban Selatan	632	556	1.188
	Tanjung Uban Timur	173	148	321
	Lancang Kuning	189	174	363
Teluk Bintan	Tambeling Tanjung	239	218	457
	Bintan Buyu	215	215	430
	Pangkil	92	97	189
	Penaga	189	167	356
	Pengujan	136	128	264
	Tembeling	154	150	304
Tambelan	Teluk Sekuni	27	25	52
	Batu Lepuk	40	28	68
	Kampung Hilir	163	158	321
	Kampung Melayu	23	23	46
	Pulau Mentebung	7	6	13
	Pulau Pinang	4	7	11
	Kukup	38	44	82

**Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan**

	Pengikik	13	4	17
Teluk Sebong	Kota Baru	190	185	375
	Berakit	165	148	313
	Ekang Anculai	184	166	350
	Pengudang	146	115	261
	Sebong Lagoi	341	310	651
	Sebong Perih	337	303	640
	Sri Bintan	200	164	364
Toapaya	Toapaya Asri	311	308	619
	Toapaya	111	117	228
	Toapaya Utara	116	121	237
	Toapaya Selatan	647	534	1.181
Mantang	Mantang Baru	110	105	215
	Mantang Besar	146	105	251
	Mantang Lama	93	92	185
	Dendun	96	91	187
Bintan Pesisir	Kelong	266	245	511
	Mapur	94	93	187
	Numbing	186	167	353
	Air Gelubi	103	124	227
Seri Kuala Lobam	Teluk Lobam	128	139	267
	Tanjung Permai	356	328	684
	Busung	95	85	180
	Teluk Sasah	570	574	1.144
	Kuala Sempang	182	187	369
Gran Total		13.752	12.728	26.480

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan latar belakang yang diteliti oleh peneliti, Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan kartu identitas anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Dengan tujuan penelitian, untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan melakukan pendekatan secara deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2014). Objek penelitian ini berkaitan dengan variabel yang diteliti yakni Kartu Identitas Anak (KIA) dan fokus penelitian ini merujuk kepada pelayanan publik tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Sumber data yang dilakukan penelitian ini adalah primer dan sekunder. Dalam teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tidak hanya itu, teknik analisis data yang dilakukan peneliti adalah reduksi data, *display data*, dan kesimpulan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan tentunya selalu melayani masyarakat yang hendak mengurus berbagai macam jenis pelayanan dalam pengurusan administrasi pendataan kependudukan, salah satu pelayanan administrasi pendataan kependudukan yang ada salah satunya adalah pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Kartu Identitas Anak (KIA) adalah merupakan amanat pemerintah untuk memberikan identifikasi kependudukan kepada semua anak dalam rangka menjaga dan meningkatkan pelayanan publik khususnya bagi anak yang melakukan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA). Pemerintah menilai ketersediaan Kartu Identitas Anak memudahkan pendataan kependudukan, pemberdayaan anak dan pencegahan perdagangan anak dengan memberikan bukti yang diperlukan untuk menetapkan identitas anak. Sebagaimana telah dijelaskan tujuan perlindungan anak adalah untuk memberikan hak dan keamanan hidup tanpa adanya diskriminasi, memperlakukan setiap anak sesuai dengan kepentingan dan tujuan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini didasarkan pada perlindungan hak dari setiap anak yang telah memiliki Kartu Identitas Anak (KIA). Kartu Identitas Anak diluncurkan pada Tahun 2016 pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang mana program Kartu Identitas Anak menjadi salah satu upaya mewujudkan serangkaian administrasi pendataan dan kegiatan penerbitan dokumen data pada kependudukan dan pencatatan sipil untuk pengelolaan informasi administrasi pada pelayanan publik. Penelitian ini berjudul “Kual Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan”. Dalam keberhasilan penelitian ini, peneliti menggunakan teori Pararusman ddk (Dalam Tjiptnono,1996:70), didalam toeri ini ada kesamaan indikator daya tanggap, dengan mendapatkan konsep baru yaitu kepengurusan Kia di perjelas lagi oleh peneliti sebagai berikut:

### **A. DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)**

Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah kesigapan petugas pelayanan yang bersedia membantu dan meberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas dan dapat juga memberikan informasi yang jelas sesuai dengan standar oprasional prosedur yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Maka berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Identitas

Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Dan setiap petugas pelayanan dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal untuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Dalam hal ini dapat diketahui bahwa respon atau tanggapan yang diberikan oleh petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan dalam menanggapi keluhan masyarakat dalam pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak yang diberikan sudah sangat baik hal tersebut dilihat bagaimana cara mereka memberikan respon atau solusi dalam mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat. Hanya saja masih adanya kendala yang mana kurang memadainya fasilitas dan kadang jaringan yang tidak stabil dalam penerbitan dokumen pengurusan Kartu Identitas Anak. Namun pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berusaha untuk dapat selalu tepat waktu dalam pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat

## **B. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

*Standar Operasional Prosedur (SOP)* pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu pemerintahan dan organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam pemerintahan agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis SOP juga menjadi jalan untuk mencapai tujuan. SOP adalah jalan atau jembatan yang menghubungkan satu titik dengan titik lainnya. Karena itu, SOP akan menentukan apakah tujuan dapat dicapai secara efektif, efisien dan ekonomis.

SOP adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. sistem ini merupakan suatu proses yang berurutan untuk melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir SOP dibuat untuk menyederhanakan suatu pekerjaan supaya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah diraih, pemborosan diminimalisasi dan kebocoran keuangan dapat dicegah. Hal ini biasa diterapkan pada perusahaan yang kompetitif yakni perusahaan yang semua pekerjaan bisa diselesaikan secara tepat waktu Jadi, SOP dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal

tetapi tetap efisien. Adapun Standar Operasional Prosedur dalam pengurusan Kartu Identitas Anak sebagai berikut:

**Tabel 2. Standar Operasional Prosedur Kartu Identitas Anak**

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Kartu Keluarga b. Akta Kelahiran c. Foto Digital (Untuk anak usia 5 tahun keatas)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan pembuatan KIA 2. Petugas loket menerima dan mengoreksi kelengkapan persyaratan, jika persyaratan tidak lengkap diteruskan kepada Kasi Identitas Penduduk 3. Kasi Identitas Penduduk melakukan Verifikasi dan Validasi berkas dan menyerahkan berkas ke Operator SIAK untuk menerbitkan KIA 4. Opratur SIAK menginput dan mencetak KIA 5. KIA yang sudah dicetak di serahkan ke loket pelayanan 6. Loket pelayanan menyerahkan KIA kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1-3 (Satu-Tiga) hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Kartu Identitas Anak (KIA)
6.	Penanganan Pengaduan,saran dan masukan	- Telpon (0771) 315253 - E-Mail :disdukpencapilbintan@gamil.com

### C. KEPENGURUSAN

Pengurusan diartikan sebagai satu proses yang melibatkan perancangan, penyusunan, pengarahan. Pada peringkat perancanganpembentukan strategi dan dasar. Proses pengurusan pula melibatkan aktivitas proses seperti apa saja yang perlu dilengkapai dalam suatu pengurusan seperti syarat yang dilengkapai dalam pengurusan, seperti halnya dalam pengurusan kartu identitas ini memiliki syarat untuk melakukan pengurusan kartunya, seperti melengkapi Akta lahir anak, Kartu Keluarga, dan foto digital anak untuk melakukan pengurusan.

### D. PROSES PELAYANAN

Pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai melayani kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam pelayanan publik baik secara organisasi maupun individu, dengan pelayanan yang sesuai dengan aturan dan tata cara yang mendasar yang ditetapkan. Dimana pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak untuk melayani diri sendiri melainkan untuk melayani masyarakat menciptakan kondisi yang

mendorong masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitas untuk tujuan bersama.

Adapun Persyaratan Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) Peraturan Pemerintah Dalam Negeri KEMENDAGRI Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA)

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui teknik analisis data yakni observasi wawancara dan dokumentasi dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Maka temuan dari teori Pararusman ddk (Dalam Tjiptono,1996:70) tidak melihat satu aspek yaitu alur proses kepengurusan kartu identitas anak namun, peneliti melihat satu aspek tersebut maka ada kontribusi yang didapatkan dari penelitian ini

### **Saran**

#### 1. Bagi instansi

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut: Bagi Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil diharapkan dapat menambahkan alat cetak Kartu Identitas Anak sehingga dapat membantu kelancaran dalam pengurusan kartu identitas anak ini, dan juga serta adanya jaringan yang stabil sehingga pengurusan kartu identitas anak ini dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

#### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan penelitian ini tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti. Juga disarankan agar dapat meningkatkan lagi ketelitian baik dalam segi kelengkapan dari data yang diperoleh.

## **REFERENSI**

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Revisi)*. Penerbit Gava Media.

Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. CV Mandar Maju.

Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. CV PENERBIT QIARA MEDIA.

Salim A.l(2015). *Kualitas pelayanan dan keputusan pembeli* (M. . Amirullah, SE. (ed.)). Media Nusa Creative.

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (keduapuluh). alfabeta.