



Kualitas Pelayanan Publik Secara Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi

Widya Tria Ningrum¹, Haura Atthahara², Ani Nurdiani Azizah³

¹Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

^{2,3}Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Singaperbangsa Karawang

Received: 13 Juni 2022

Revised: 18 Juni 2022

Accepted: 26 Juni 2022

Abstract

This study examines the quality of online public services during the Covid-19 pandemic at the Bekasi Regency Population and Civil Registration Service using the theory of public service quality according to Zeithaml, Parasuraman and Berry in (Hardiansyah, 2018) with five dimensional variables which include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This study used descriptive qualitative method. The data collection technique was carried out through triangulation which included interviews, observations and documentation studies, then the data that had been obtained were analyzed through three stages, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of the research and discussion show that public services during Covid19 carried out by the Bekasi Regency Population and Civil Registration Service have been running optimally in every dimension.

Keywords: Public Service, Disdukcapil Bekasi, Covid19

(*) Corresponding Author: 1710631180153@student.unsika.ac.id

How to Cite: Ningrum, W., Atthahara, H., & Azizah, A. (2022). Quality Of Online Public Services During the Covid-19 Pandemic at The Population and Civil Registration Department of Bekasi District. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(10), 216-223. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6791834>

PENDAHULUAN

Indonesia saat ini sedang menghadapi pandemi Covid-19 atau *Coronavirus Disease 19*. Menurut *World Health Organization* (WHO) Virus Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis virus coronavirus yang baru ditemukan. Penyebaran Virus Covid-19 terjadi begitu cepat karena virus ini dapat menyebar melalui *droplet* dari hidung atau mulut yang keluar ketika seseorang yang terinfeksi sedang batuk atau bersin. Sudah banyak masyarakat Indonesia yang meninggal dunia akibat terinfeksi virus Covid-19. Sehingga pandemi ini membuat banyak perubahan yang cukup drastis terhadap seluruh kehidupan masyarakat. Kemunculan Covid-19 tersebut telah memberikan dampak pada seluruh aspek kehidupan baik dalam masyarakat maupun sistem pemerintahannya.

Kemudian pemerintah pertama kali menetapkan peraturan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB dalam rangka percepatan penanganan Covid-19. Seiring berjalannya waktu peraturan tersebut mengalami perubahan dan saat ini pemerintah menetapkan peraturan tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level. Seperti pada Instruksi Menteri Dalam Negeri (Inmendagri) Nomor 39 Tahun 2021 tentang pemberlakuan PPKM Level 4, level 3, dan level 2 *Corona Virus Disease 2019* di wilayah Jawa dan Bali. Dalam hal ini,



segala bentuk aktivitas yang dapat menimbulkan kerumunan harus dibatasi seperti halnya di pasar, tempat wisata, tempat ibadah, sekolah, perkantoran dan sebagainya karena untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19. Kemudian pemerintah juga menghimbau masyarakat untuk selalu menerapkan protokol kesehatan yang sekarang dikenal dengan sebutan 5M (memakai masker, mencuci tangan dengan sabun, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, membatasi mobilitas) untuk mencegah serta mengurangi penyebaran Virus Covid-19.

Pelaksanaan PKKM level ini juga membatasi aktivitas di lingkup pemerintahan, yaitu pemberlakuan *Work From Home* (WFH) untuk semua aparatur pemerintahan. WFH merupakan hasil dari kebijakan pemerintah yang diatur dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Dari kebijakan tersebut ASN atau pegawai pemerintah harus menjalankan tugas dan kewajibannya dalam melayani publik melalui online atau daring (dalam jaringan).

Menindaklanjuti keputusan Pemerintah mengenai pemberlakuan WFH maka Kabupaten Bekasi kemudian menerbitkan Surat Edaran Nomor 300/SE-45 POLPP tentang aturan pembatasan kegiatan masyarakat pada PPKM Level 3. Salah satu peraturan yang terdapat pada edaran tersebut adalah kegiatan pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang tidak bisa ditunda pelaksanaannya, diberlakukan 50 (lima puluh) persen untuk staf yang berkaitan dengan pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan secara ketat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bekasi merupakan salah satu instansi pemerintah daerah di sektor esensial yang bertugas memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan Surat Pindah, sedangkan bidang pencatatan sipil meliputi pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan atau dalam hal ini pegawai pemerintah untuk melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) menerangkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 7 ayat (1) Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan. Maka Disdukcapil Kabupaten Bekasi sebagai instansi pelaksana daerah yang bertugas dan berfungsi di bidang administrasi kependudukan harus bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik, karena berdasarkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman umum

penyelenggaraan pelayanan publik sudah dijelaskan mengenai standar pelayanan yang terdiri dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Sehingga dengan adanya standar pelayanan tersebut pemerintah dapat meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik serta diharapkan pemerintah khususnya Disdukcapil Kabupaten Bekasi dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Namun pada masa pandemi Covid-19 pemberian pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi mengalami hambatan salah satunya karena memberlakukan sistem WFH dan WFO untuk para pegawainya. Disdukcapil Kabupaten Bekasi pada awal pandemi menutup loket pelayanan dan tidak menerima pemohon yang ingin mengajukan permohonan secara langsung. Sedangkan, pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi pada saat sebelum adanya pandemi dilakukan secara langsung atau tatap muka, sehingga masyarakat yang ingin melakukan permohonan pelayanan dapat langsung datang ke kantor Disdukcapil Kabupaten Bekasi dengan mengambil nomor antrian terlebih dahulu dan kemudian bisa dilayani oleh petugas pelayanan. Aktivitas pelayanan sebelum pandemi kerap kali terjadi penumpukan pemohon setiap harinya, apabila pada masa pandemi dilakukan pelayanan secara langsung maka rentan untuk terjadinya cluster baru virus Covid-19.

Untuk mengurangi terjadinya kerumunan pada saat pemberian pelayanan dan untuk memutus mata rantai virus penyebaran Covid-19. Maka Disdukcapil Kabupaten Bekasi sejak tanggal 1 Juli 2020 lalu memberlakukan sistem pelayanan secara online atau daring (dalam jaringan). Hal itu berdasarkan pada Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja ASN di masa pandemi Covid-19 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 443.1/2978/Dukcapil tertanggal 16 Maret 2020 mengenai pelayanan administrasi kependudukan dan pencegahan virus Covid-19. Pelayanan online pada Disdukcapil Kabupaten Bekasi dapat di akses melalui website resmi Disdukcapil Kabupaten Bekasi, seperti <https://sitepak.bekasikab.go.id/esiak/>, <https://disdukcapil.bekasikab.go.id/> dan bisa juga melalui nomor layanan administrasi kependudukan (adminduk) dengan menggunakan aplikasi *whatsapp*. Pelayanan selama pandemi hanya dilakukan secara online terkecuali pelayanan yang darurat atau mendesak seperti dokumen untuk rumah sakit dan BPJS serta pengambilan dokumen atau legalisir. Sehingga dengan adanya pelayanan online masyarakat tidak perlu datang ke kantor. Sebagai salah satu pelaksana pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 Disdukcapil Kabupaten Bekasi juga dituntut harus tetap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat Kabupaten Bekasi dengan mematuhi protokol kesehatan.

Namun berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan terkait pelayanan secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Terdapat beberapa permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi Covid-19, seperti dalam hal sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi masih kurang. Loket pelayanan di pada masa pandemi dilakukan di luar gedung namun jumlah kursi atau tempat duduk pada loket pelayanan tersebut kurang memadai, sehingga terlihat masih adanya beberapa masyarakat yang berdiri saat sedang menunggu.

Kemudian adanya keluhan dari masyarakat yang terdapat di media sosial Instagram @disdukcapilkabbekasi3216 dan dari ulasan masyarakat di website resmi Disdukcapil Kabupaten Bekasi, yaitu sering terjadinya gangguan atau *error* pada *website* sitepak, sehingga masyarakat kesulitan untuk melakukan permohonan. Disdukcapil Kabupaten Bekasi memberikan kemudahan dengan melakukan pelayanan secara online melalui Whatsapp, akan tetapi masih terjadinya hambatan yang dialami masyarakat mengenai lamanya balasan *Whatsapp* dari petugas pelayanan, bahkan terdapat masyarakat yang sudah menunggu selama dua minggu namun belum juga direspon

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dimiliki pemerintah untuk memenuhi segala keinginan dari masyarakat baik berupa barang, jasa atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 ayat (1), pengertian 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)
 - 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)
 - 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)
 - 1) Merespon setiap pelangggaan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

- 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

METODE

Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif yang menurut Sugiyono (2017) yakni sebuah metode yang digunakan oleh peneliti untuk penelitian yang dilakukan dalam kondisi alamiah dan didasari oleh filsafat postpositivisme. Dalam penelitian model ini peneliti adalah kunci yang akan menjabarkan hasil penelitian kedalam narasi atau gambar-gambar Teknik pengambilan data dilalui melalui model triangulasi yang merupakan gabungan dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Adapun wawancara yang digunakan adalah tidak berstruktur sehingga tidak berpaku pada pedoman wawancara yang ditujukan kepada elemen-elemen terkait, observasi dilakukan dengan model Non-Participant. Sementara studi dokumentasi diperoleh melalui dua cara yakni teknik offline seperti buku dan online seperti website. Setelah dilakukan pengambilan data, kemudian peneliti melakukan analisis terhadap data yang didapatkan sesuai dengan Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2017) yang diproses melalui tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

HASIL & PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis kemudian dibahas menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2018) yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Maka ditemukan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik secara daring pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi sebagai berikut:

***Tangible* (bukti fisik),**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi secara dimensi bukti fisik menunjukan bahwa untuk menunjang kinerja para karyawannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi telah menyediakan satu komputer bagi setiap para pegawai operator, sehingga pelayanan terhadap masyarakat Bekasi dapat berjalan dengan cukup baik karena para operator dapat mengerjakan tugas pokok fungsinya masing-masing.

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi telah memberikan Kemudahan dalam proses pelayanan secara daring atau online yang dapat dilakukan melalui Nomor Pelayanan Whatsapp dan Website Sitepak (Sistem Informasi Terpadu Pelayanan administrasi Kependudukan) melalui aplikasi ini maka pelayanan terhadap masyarakat dapat terus menjangkau lebih luas. Hal tersebut dikarenakan adanya pembaharuan sistem informasi di era disrupsi yang terus berkembang pesat, dimana pada era ini aplikasi sosial media seperti Whatsapp sangat digandrungi oleh banyak kalangan baik muda maupun generasi lanjut usia.

Adapun bukti fisik yang sangat terlihat daripada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi adalah kantor yang menajdi tujuan masyarakat Kabupaten Bekasi untuk melakukan pelayanan secara langsung dimana kantor dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi terletak di Komplek Perkantoran Pemerintah, Sukamahi, Kecamatan Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi yang penulis tinjau masih layak huni karena kokohnya bangunan dan letak yang cukup strategis

Reliability (kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi secara dimensi kendalan dapat terlihat melalui kecekatan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi dalam melaksanakan tugas yang diberikan, seperti pembuatan Kartu Keluarga yang hanya ditempuh selama satu hari pelaksanaan saja.

Kinerja pegawai merupakan bentuk yang paling memiliki potensi karena Sumberdaya lainnya dapat berjalan apabila manusia dalam sebuah organisasi bekerja sesuai dengan peraturan berlaku. selain itu, guna menunjang kinerja dari para pegawainya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi melakukan pelatihan setiap tahunnya kepada setiap pegawai dan khusus pegawai baru akan diberikan monitoring selama satu bulan.

Responsiviness (daya tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi secara dimensi daya tanggap dapat dilihat melalui Petugas merespon baik masyarakat dengan adanya live chat di website Sitepak maka masyarakat dapat dengan mudah menanyakan yang belum dipahami. Dengan adanya penumpukan pemohon yang melalui Whatsapp maka Dinas langsung sigap menambah pegawai yang bertugas untuk menjawab Whatsapp. Sehingga mengurangi terjadi penumpukan pemohon dan pelayanan dapat berjalan dengan cepat.

Assurance (jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi secara dimensi jaminan sudah memberikan jaminan dalam ketepatan waktu dalam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan Semua jenis Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bekasi gratis atau tidak dipungut biaya

Melalui ketiadaan bentuk pungli terhadap masyarakat pada poin hal tersebut maka azas pelayanan publik telah tercipta dengan baik pada poin-poin yang mengatur tentang keikhlasan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil dalam mengabdikan diri untuk menunjang pelayanan terbaik bagi masyarakat Kabupaten Bekasi.

Empathy (empati)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi secara dimensi empati menunjukkan bahwa sikap Petugas disdukcapil kabupaten bekasi dalam memberikan pelayanan daring atau online sudah cukup baik dan memuaskan. Hal itu dapat dilihat juga melalui minimnya keluhan masyarakat atas pelayanan publik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi baik kotak saran yang terletak diruang tunggu kantor juga ketika peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Kabupaten Bekasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik secara daring pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi yang dianalisis melaui teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2018) menunjukkan bahwa terjadi optimalisasi pelayanan baik dari dimensi bukti fisik dengan adanya perasarana yang baik bagi para pegawai, dimensi kehandalan dari setiap pegawai yang mampu bekerja sesuai aturan pelayanan publik, sehingga tidak ada pekerjaan yang menumpuk atau dalam hal ini menguatkan dimensi daya tanggap, kemudian pada dimensi jaminan masyarakat tidak dibebani oleh keberadaan pungli dan dimensi empati selama Covid19 pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah bekerja secara optimal dalam melayani masyarakat.

REFERENCES

- Dimiyati, A., Togatorop, D. R., & Meilinda, S. D. (2020). Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Wacana Publik*, 14(02), 57–67.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- <http://bekasikab.go.id/berita/3449/kabupaten-bekasi-berlakukan-ppkm-berbasis-mikro-ini-ketentuannya>
- <http://bekasikab.go.id/berita/4073/pemkab-bekasi-terbitkan-surat-edaran-ppkm-level4-hingga-2-agustus-2021>
- <http://bekasikab.go.id/berita/2706/mulai-1-juli-2020-disdukcapil-kabupaten-bekasi-siapkan-layanan-online-melalui-website>
- <https://www.liputan6.com/news/read/4613258/ini-aturan-ppkm-level-4-di-kabupaten-bekasi>
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Mulku Zahari, A. F., Septiana, A. R., & Fait, T. (2021). Pelayanan Ktp Elektronik Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. *Journal Publicuho*, 4(1), 39.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Rismayanti, E., Hasyim, S. Bin, Istiqomah, S., & Online, P. (2021). INOVASI PENERAPAN SISTEM LAYANAN ONLINE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT DI ERA COVID-19. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 242–253.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & (R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sendy Dwi Saputra, Afifuddin, R. P. W. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul*. 13(2), 38–44.
- Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality and Saticfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik