



**Jurnal Administrasi Publik :
Public Administration Journal**

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jap>

**Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan dalam
Program Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan
Dokumen Kependudukan di Kabupaten Klungkung**

***Community Perceptions of Service Performance in the Acceleration
Program for Increasing the Coverage of Population Document
Ownership in Klungkung Regency***

I Putu Dharmanu Yudartha* & Komang Adi Sastra Wijaya

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Udayana, Indonesia

Diterima: Januari 2019; Disetujui: Maret 2019; Dipublish: Juni 2019

Abstrak

Kabupaten Klungkung sebagai salah satu kabupaten di Bali yang memiliki wilayah daratan dan kepulauan maka permasalahan yang dihadapi adalah rendahnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. Oleh karena itu, Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Klungkung mengimplementasikan Program Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan, kebijakan tersebut menjadi langkah inovatif dalam mengatasi pelayanan kependudukan di Kabupaten Klungkung. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dalam penelitian ini ingin menganalisis Persepsi masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan dalam P3CKDK di Kabupaten Klungkung. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah *mix methods* yaitu menggunakan metode kuantitatif dalam persepsi masyarakat kemudian dilanjutkan dengan metode kualitatif untuk mengeksplorasi data yang ada. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang memperoleh respon masyarakat tertinggi (cenderung sangat setuju) adalah indeks *empathy*. Sedangkan indeks lainnya dalam kinerja pelayanan juga mendapat respon yang positif dari masyarakat. Selanjutnya, persepsi masyarakat terkait kinerja program dari berbagai indeks cenderung sangat setuju. Indeks yang memperoleh penilaian tertinggi adalah indeks akses program. Korelasi antara kinerja pelayanan dengan kinerja program menghasilkan korelasi positif artinya jika salah satu indikator meningkat indikator terkait juga akan meningkat. Berdasarkan uji yang dilakukan menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan dengan kinerja program menghasilkan korelasi tertinggi, sedangkan korelasi terendah adalah *assurance* dengan kinerja program.

Keywords : Pelayanan, Kependudukan, Kabupaten Klungkung.

Abstract

Klungkung Regency as one of the regencies in Bali that has land and islands, the problem faced is the low coverage of ownership documents. Therefore, the Klungkung Regency Population and Civil Registry Service implements the Program to Accelerate Increasing Scope of Population Document Ownership, the policy being an innovative step in overcoming population services in Klungkung Regency. Based on these problems, in this study we want to analyze community perceptions of service performance in the P3CKDK in Klungkung Regency. The method used in this study is the mix methods, namely using quantitative methods in public perception then proceed with qualitative methods to explore existing data. Based on the results of the analysis show that the service performance that gets the highest public response (tends to strongly agree) is the empathy index. While other indices in service performance also received a positive response from the public. Furthermore, public perceptions related to program performance from various indices tended to strongly agree. The index that gets the highest rating is the program access index. Correlation between service performance and program performance results in a positive correlation which means that if one indicator increases the associated indicator will also increase. Based on the tests conducted, it shows that service responsiveness with program performance produces the highest correlation, while the lowest correlation is assurance with program performance.

Keywords: Service, Population, Klungkung Regency.

How to Cite: Dharmanu, I.P. & Wijaya, K.A.S. (2019). Persepsi Masyarakat terhadap kinerja pelayanan dalam Program Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Klungkung. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*. 9 (1): 1 - 8.

*Corresponding author:

E-mail: p.dharmanu@gmail.com

ISSN 2549-1660 (Print)

ISSN 2550-1305 (Online)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu hal penting dalam pola hubungan negara dengan masyarakat. Hal tersebut juga berlaku dalam penerapan desentralisasi hingga ke level desa yang bertujuan mendekatkan pelayanan publik dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam mewujudkan kepuasan masyarakat. Kewenangan dan anggaran yang besar dari pemerintah pusat kepada daerah menjadi ruang yang tepat dalam meningkatkan cakupan pelayanan publik. Realitas saat ini pelayanan publik identik dengan prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas besar/kecilnya biaya yang harus dibayarkan, persyaratan yang tidak jelas, tidak transparan, sikap petugas yang tidak ramah, kurang responsif dan lain-lain (Hardiyansyah, 2017). Permasalahan yang dulunya terdapat pada pemerintah pusat cenderung terdesentralisasi hingga ke pemerintah daerah. Salah satu pelayanan publik yang mencakup seluruh masyarakat yaitu administrasi kependudukan. Mulai dari kelahiran hingga kematian seseorang saat membutuhkan proses pelayanan administrasi sebagai bentuk pendataan warga negara yang nantinya berkaitan dengan berbagai hal. Lemahnya pendataan warga negara tentunya akan berimplikasi besar terhadap kebijakan di sebuah negara karena setiap kebijakan harus diberikan kepada warga yang berhak jika pendataan tidak sesuai maka cenderung akan terjadi penyelewengan dan ketidakadilan.

Kabupaten Klungkung menjadi salah satu daerah dengan kerawanan daerah yang tinggi yaitu daerah daratan dan kepulauan (nusa penida). Kondisi menyebabkan cakupan dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi tantangan besar di Klungkung. Selain itu minimnya masyarakat yang tertib administrasi menjadi masalah lainnya yang perlu diatasi. Permasalahan tersebut yang terjadi di klungkung, yaitu minimnya masyarakat yang tertib administrasi

kependudukan membuat target penuntasan perekaman e-KTP baru bisa dilaksanakan di 2018 (Balipost, 2017). Masalah lainnya yang ditemukan dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu belasan ribu masyarakat Kabupaten Klungkung terindikasi memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) ganda. Hal ini mempengaruhi kevalidan data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) (Balipost,2018). Hal tersebut perlu diatasi dengan baik, salah satu metode dalam memperluas cakupan pelayanan administrasi kependudukan adalah menciptakan inovasi yang sesuai kebutuhan dan keinginan publik.

Pemerintah Kabupaten Klungkung melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) menciptakan program inovasi di bidang pelayanan kependudukan. Pertama, Program tersebut adalah Program Belananda atau penerbitan akta kelahiran yakni begitu lahir anak mendapatkan akta kelahiran. Kedua, Program Kawi Smara, penerbitan akta perkawinan yang diserahkan saat pelaksanaan upacara perkawinan. Ketiga, Program Pitra Bakti yaitu pelayanan terintegrasi untuk Penerbitan Akta Kematian untuk penduduk yang baru meninggal, guna mempercepat pembersihan data yang diserahkan kepada ahli waris (Tribunnews, 2017). Program-program tersebut menjadi satu bagian dalam Program Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan (P3CKDK). Beberapa program tersebut perlu dianalisis sejauh mana dampaknya kepada masyarakat melalui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian tentang persepsi telah banyak dilakukan, salah satunya oleh Sagala (2017) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi guru tentang kebijakan sertifikasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi guru terhadap kebijakan sertifikasi guru. Metode yang

dipakai pada penelitian ini merupakan metode kombinasi kuantitatif dan kualitatif dengan jumlah responden sebanyak 126 orang guru. Adapun hasil penelitiannya, menemukan bahwa guru menerima setiap ketentuan yang ada dalam kebijakan sertifikasi guru meskipun belum sepenuhnya memahami amanat dari kebijakan tersebut. Maka dalam penelitian ini memberikan rekomendasi yaitu perlu dilakukan intervensi terhadap persepsi guru melalui komunikasi yang intens baik melalui sosialisasi formal maupun informal sehingga terjadi internalisasi nilai-nilai guru profesional.

Penelitian selanjutnya oleh Maskan, Utaminingsih dan Soepeno (2014). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, dengan mengambil sampel 30 orang pengguna jasa terminal Arjosari Kota Malang. Sedangkan metode analisis menggunakan mean (rata-rata). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang adalah cukup baik dengan skor rata-rata (mean) sebesar 2,86.

Rekomendasi peneliti yaitu meningkatkan kehandalan dalam pelayanan, berupa kemudahan masyarakat pengguna jasa terminal apabila ada permasalahan untuk berkonsultasi kepada petugas maupun pimpinan apabila dibutuhkan guna pemberian pelayanan prima.

Berdasarkan kedua penelitian tersebut tentunya ada persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti. Persamaan tentunya dari segi fokus penelitian lebih melihat persepsi masyarakat terhadap kebijakan dan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Persamaan selanjutnya lebih kepada metodologi, terdapat kesamaan dengan penelitian pertama dimana peneliti juga menggunakan kombinasi (mixed) dalam metode yaitu menggabungkan kuantitatif dengan

kualitatif. Perbedaan dalam penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya lebih kepada lokus penelitian dan Teknik pengambilan sampel serta jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini. Penelitian ini juga memiliki kebaruan dalam penelitian karena lebih melihat tantangan dalam pelayanan program dengan kondisi wilayah penelitian yang terdiri dari wilayah daratan dan wilayah kepulauan di Kabupaten Klungkung, Bali.

Gibson & Donnelly (1996) memasukkan dimensi waktu, yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang dalam menilai kinerja organisasi publik yaitu: a) Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya; b) Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan *clients*; c) Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input); d) Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dan aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan; e) Kepuasan menunjukkan pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi; f) Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis; g) Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumber daya; h) Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis di dalam menghadapi segala perubahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *mix method* yaitu gabungan antara kuantitatif dengan kualitatif yang lebih dikenal dengan *sequential mixed methods*, metode ini menggabungkan atau memperluas penemuan yang diperoleh dari satu metode dengan penemuan metode yang lain (Creswell, 2013). Peneliti memulai dengan metode kuantitatif melalui penelitian survei yaitu dengan menganalisis persepsi publik terhadap program tersebut melalui instrument yang telah ditentukan. Survei yang dilakukan merupakan jenis *cross sectional*, yaitu data hanya dikumpulkan untuk waktu tertentu saja untuk menggambarkan kondisi populasi (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017). Selanjutnya dengan metode kualitatif untuk meneliti pada kondisi subyek dan obyek penelitian yang berlandaskan pada hasil data kuantitatif.

Populasi adalah semua individu/unit-unit yang target penelitian, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017). Penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah persepsi masyarakat klungkung terhadap kinerja pelayanan Program Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan (P3CKDK)

Tim peneliti menentukan populasi berdasarkan jumlah penduduk di Kabupaten Klungkung yaitu 176.700 ribu jiwa. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan derajat ketelitian 10 persen, yaitu :

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

$$n = 176.700 / (1 + 176.700 * (0.1)^2)$$

$$n = 99.94$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini akan melakukan analisis persepsi terhadap pengguna layanan

administrasi kependudukan di Kabupaten Klungkung. Menurut Rakhmat (2007), persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi masyarakat nantinya akan menilai kinerja pelayanan dan kinerja program. Adapun indikator yang dipakai dalam menilai pelayanan dari aspek kinerja adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* (Ratminto dan Winarsih, 2005). Sedangkan, iasator yang dipakai untuk menilai kinerja program menggunakan iasator *policy output*, yaitu Akses, cakupan, Kesesuaian, akuntabilitas dan Inovasi Program (Purwanto dan Sulistyastuti, 2012)

Kinerja Pelayanan

Inovasi pelayanan kependudukan dalam program tersebut menjadi sesuatu yang menarik untuk dilakukan analisa, akan tetapi dalam penelitian ini membatasi inovasi pelayanan kependudukan terkait kelahiran anak (*bela nanda*), pernikahan (*kawi samara*), dan kematian (*pitra bakti*). Penelitian ini dalam mengukur kinerja pelayanan lebih menggunakan dalam pendekatan kualitas pelayanan dengan beberapa iasator.

Indikator pertama adalah *Tangibles*, yaitu merupakan iasator kinerja pelayanan dalam menilai kinerja pelayanan itu sendiri. Adapun beberapa hal yang menjadi komponen penilaian adalah fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Realitas yang ada adalah belum ada kegiatan yang memiliki capaian 100 persen, hal tersebut setelah dikonfirmasi memang ada beberapa kendala teknis maupun non-teknis yang menghambat dalam peningkatan capaian realisasi anggaran. Kondisi tersebut memang sering kali terjadi akan tetapi untuk beberapa kegiatan khususnya pengadaan barang atau jasa seharusnya bisa ditingkatkan dengan baik. Jika dikaitkan dengan P3CKDK

terkait indikator *tangible* terlihat bahwa kegiatan pembangunan dan pengoperasian SIAK dan system koneksi seharusnya bisa mencapai 100 persen karena saat ini adalah era teknologi. Kondisi tersebut menjadi tantangan dalam peningkatan kinerja pelayanan kependudukan kedepannya.

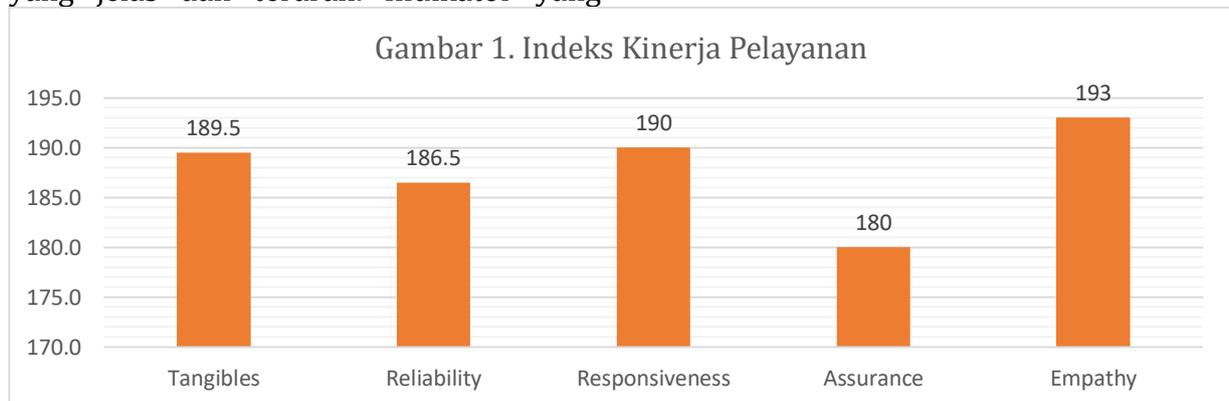
Indikator kedua adalah Responsivitas. Indikator tersebut memang terlihat dalam observasi ke lapangan dan wawancara dengan masyarakat. Akan tetapi beberapa masyarakat mengeluhkan terkait padatnya orang yang membutuhkan pelayanan, jadi pelayanan yang diberikan kurang efektif karena harus menunggu cukup lama.

Indikator ketiga adalah Kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Indikator ini menjadi sesuatu yang menarik karena pengetahuan atau kompetensi petugas pemberi layanan kependudukan pada Kabupaten Klungkung telah diatur dengan baik.

Indikator keempat adalah *reliability*, dimana pada program tersebut sudah memiliki standar operasional prosedur yang jelas dan terarah. Indikator yang

terakhir adalah *emphaty*, yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Sebagai output dan outcome pelayanan public. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti melihat bahwa media informasi sudah sangat baik dan lengkap sehingga masyarakat ias mengakses dari berbagai media atau jejaring social seperti Facebook. Selain dari tersedianya berbagai macam sarana layanan melalui media elektornik dan jejaring sosial, ternyata update kegiatan atau kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil begitu nyata disetiap kegiatan yang mereka lakukan

Secara umum kinerja pelayanan melalui aspek kualitas pelayanan dalam program cakupan kepemilikan kependudukan di Kabupaten Klungkung menunjukkan indeks yang tinggi. Komponen yang tertinggi adalah *empathy*, hal ini dapat dimaknai bahwa kemampuan petugas atau administrator dalam memberikan pelayanan dari segi perhatian kepada pengguna layanan secara individual sangat baik dengan indeks 193 (Gambar 1).



Kinerja Kebijakan

Indikator pertama adalah cakupan Program atau kebijakan dapat dimaknai bahwa kemampuan pemerintah daerah dalam merancang dan menerapkan kebijakan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat serta mempermudah masyarakat dalam merasakan program tersebut. Bahwa dari seluruh responden

memberikan persepsi yang beragam terhadap masing-masing komponen dalam cakupan program. Komponen yang tertinggi yaitu menyatukan tempat pelayanan dan lokasi pelayanan yang semakin dekat. Artinya mayoritas responden sangat setuju terkait peran pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kependudukan di satu lokasi dan

semakin dekat dengan pengguna layanan. Komponen lainnya juga menghasilkan penilaian yang baik karena masing-masing komponen berada dalam penilaian diatas 180.

Indikator kedua adalah kesesuaian program ini dapat dimaknai dalam hubungan antara program dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai penggunaan dan sasaran layanan. Ada kalanya suatu program atau kebijakan hanya keinginan dari pimpinan daerah untuk kepentingan politis. Oleh karena itu perlu melihat sejauhmana kesesuaian antara program dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penilaian persepsi masyarakat menunjukkan bahwa semua komponen dalam kesesuaian program menunjukkan hasil yang positif bahkan mayoritas mendapat nilai di atas 190.

Indikator ketiga adalah aksesibilitas program dapat dimaknai bahwa peran pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang tidak diskriminasi, perlakuan yang sama kepada semua lapisan masyarakat dan keringan biaya agar semua masyarakat bisa menikmati program atau layanan tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa ketiga komponen dalam akses program menghasilkan persepsi yang tinggi dari masyarakat. Komponen yang tertinggi adalah memberikan perlakuan yang sama dalam program cakupan kependudukan di Kabupaten Klungkung. Artinya program tersebut tidak mengenal perbedaan atau membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan misalnya isu gender.

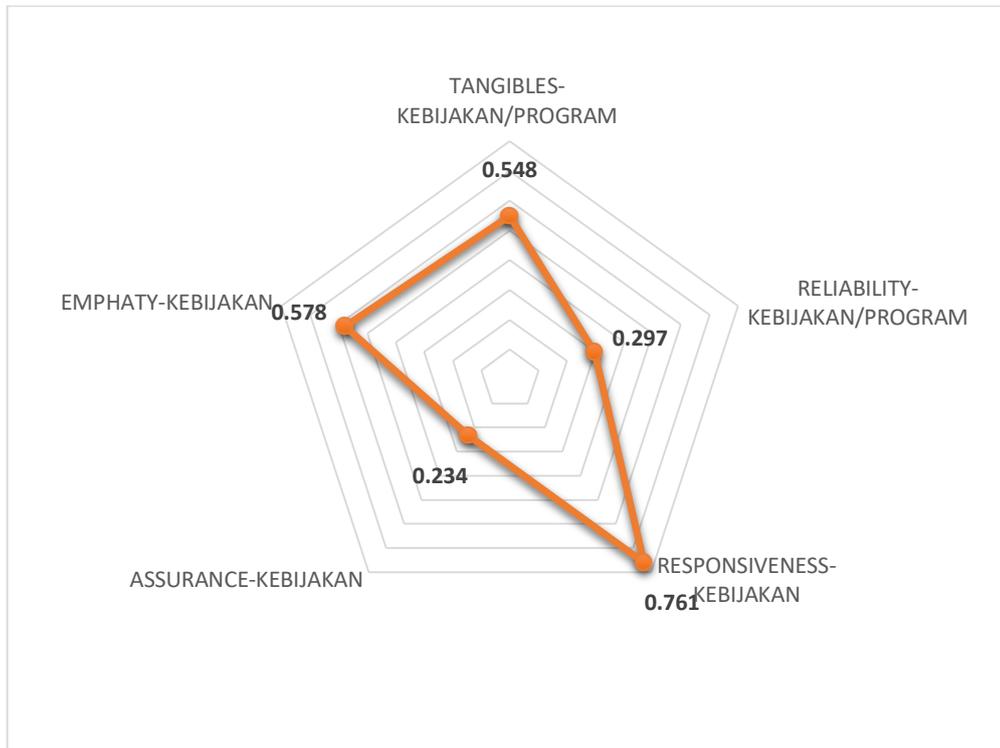
Indikator keempat adalah akuntabilitas program dapat dimaknai bahwa masyarakat dapat memperoleh informasi terkait program layanan kependudukan tersebut. Program cakupan kepemilikan kependudukan di Kabupaten Klungkung terbagi dalam berbagai bentuk pelayanan yaitu, *Kawi Sama*, *Pitra Bakti* dan *Bela Nanda*. Tentunya setiap program

layanan tersebut memiliki proses yang berbeda-beda karena bentuk pelayanan dan sasaran yang berbeda. Akan tetapi secara keseluruhan dari aspek akuntabilitas program menghasilkan penilaian yang cenderung sangat setuju yaitu ada tiga komponen berada diatas 180 dan satu komponen dengan nilai 178.

Indikator kelima adalah Inovasi program merupakan suatu keharusan dalam menciptakan suatu program yang mampu memberikan hal yang diinginkan oleh masyarakat. Inovasi dapat juga dimaknai sesuatu yang baru dalam hal proses pengembangan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia serta penerapan teknologi agar mempermudah pengguna layanan. Berdasarkan analisis menunjukkan bahwa komponen dengan penilaian tertinggi adalah pemerintah daerah telah mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara tepat waktu. Kondisi tersebut menjadi menarik karena tantangan geografis yang tinggi di Kabupaten Klungkung sebagai daerah kepulauan mampu diatasi dengan baik. Program pelayanan kependudukan melalui program *Bela Nanda*, *Pitra Bakti* dan *Kawi Samara*, lebih mengutamakan kualitas layanan dari segi waktu yaitu mempermudah dan mempercepat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Korelasi Kinerja Pelayanan Dengan Kinerja Program

Korelasi dalam penelitian ini bersifat dua arah yaitu antara kinerja pelayanan dengan kinerja kebijakan atau program kependudukan di Kabupaten Klungkung. Ada lima indikator dalam kinerja pelayanan kependudukan yang menghasilkan korelasi yang positif (+), artinya artinya jika satu indikator meningkat indikator yang terkait juga akan meningkat, begitu sebaliknya (Gambar 2)



Gambar 2. Korelasi kinerja pelayanan dengan kinerja program atau kebijakan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Klungkung

Korelasi yang terbesar adalah responsivitas pelayanan dengan kebijakan dengan nilai 0,761. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa jika responsivitas pelayanan meningkatkan maka kinerja kebijakan akan meningkat juga. Sedangkan indikator kinerja pelayanan yang terendah adalah *assurance* dengan nilai 0,234. Berdasarkan data diatas maka perlu meningkatkan indikator *assurance* dan *reliability* dalam pelayanan kependudukan agar dapat meningkatkan kinerja program peningkatkan cakupan dokumen kependudukan di Kabupaten Klungkung.

SIMPULAN

Persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan program percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Klungkung melalui penilaian indeks pelayanan dan indeks kinerja program bisa dikatakan sangat baik atau sangat setuju terhadap kinerja masing-masing indikator.

Pertama, Kinerja Pelayanan dengan penilaian masing-masing indikator yaitu

indeks *Tangibles* dengan nilai 189,5, indeks *reliability* dengan nilai 186,5, indeks *responsiveness* dengan nilai 190, indeks *assurance* dengan nilai 180, dan indeks *emphaty* dengan nilai 193. *Kedua*, Kinerja Program dengan penilaian masing-masing indikator yaitu Indeks cakupan program dengan indeks rata-rata 192,6 yang berarti sangat setuju, indeks kesesuaian program dengan indeks rata-rata 191,5, indeks akses program dengan nilai rata-rata 197, indeks akuntabilitas program dengan nilai rata-rata 183,8 dan indeks inovasi program dengan nilai rata-rata 188.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Rektor Universitas Udayana Prof.Dr.dr.A.A. Raka Sudewi, Sp.S (K), Ketua LPPM, Dekan Fisip Universitas Udayana, rekan peneliti dan semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Balipost, 2017. NIK GANDA DI KLUNGKUNG CAPAI 15 RIBUWARGA
<http://www.balipost.com/news/2018/02/05/36558/NIK-Ganda-di-KlungkungCapai...html>. Diakses 10 februari 2018 jam 14.00 wita
- Creswell, J.W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dernhart, J.V. & Dernhart, R.B. (2016). *Pelayanan Publik Baru dari Manajemen Steering ke Serving*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Evans, L. (2007). *Pengantar Six Sigma An Introduction To Six Sigma And Process Improvement*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gibson, I.C. & Donnelly. (1995). *Organization, 8 Ed.* Richard D Irwin Inc
- Gibson, I. C. & Donnelly. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Bina Rupaka Aksara
- Hardiyansyah, (2017). "Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik" dalam *Persektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hughes, O.E. (1994). *Public Management and Administration*, New York: St. Martin's Press,, dalam Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan? dalam Policy Brief No.11/PB/2003. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada.
- Maskan, M. Utaminingsih, A. & Soepono, B. (2014). "Kualitas Pelayanan di Terminal Arjosari Kota Malang".
ojs.umsida.ac.id/index.php/JBMP/article/download/245/246 diakses 14 februari 2018
- Purwanto, E.A. & Sulistyastuti, D.R. (2012). Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Gava Media, Yogyakarta
- Purwanto, E.A. & Sulistyastuti, D.R. (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Gava Media, Yogyakarta.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tribunnews, (2017). Permudah Validasi Data Penduduk, Klungkung Ciptakan Program Inovatif.
<http://www.tribunnews.com/regional/2018/01/31/permudah-validasi-datapenduduk-klungkung-ciptakan-program-inovatif> diakses 8 februari 2018 jam 18.00 wita.