

Kepuasan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bima

Rifai¹, Salahuddin²

Universitas Mbojo Bima, Jl. Tendean, Mande, Kabupaten Bima

Corresponding author; stisiprifai@gmail.com

Keyword:

Community satisfaction;
Implementation;
Services;

Abstract: The purpose of this study was to determine the quality of population administration services in Bima district. The type of research is descriptive qualitative. The research location is at the Department of Population and Civil Registration of Bima Regency, West Nusa Tenggara Province. The qualitative data analysis technique is the Spiral model. The results of the research are explained as follows: (1) What is needed to generate community satisfaction: 1) service product specifications, 2) service competence, 3) service staff behavior, and 4) complaint handling. There are five items that do not provide community satisfaction, respectively 1) service requirements, 2) service procedures, 3) service time, 4) service fees/incentives, and 5) service claims. These are the nine elements of community satisfaction as stated in the Decree of the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform No.16/2014. It is recommended through this research that the implementation of public service management must be effective and must eliminate the inhibiting factors for services. Several aspects can also be prioritized, such as: 1) One Stop Service, 2) Active Stelsel Service, 3) Citizen's Charter, and 4) Budget Sharing (APBN and APBD). By paying attention to these aspects, the quality of service can be improved in order to guarantee public satisfaction with the implementation of population administration services at the Bima Regency Population and Civil Registration Service.

Kata Kunci:

Kepuasan masyarakat;
Penyelenggaraan;
Pelayanan;

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bima. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat. Teknik analisis data kualitatif adalah model Spiral. Hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut: (1) Yang diperlukan untuk menghasilkan kepuasan masyarakat meliputi: 1) spesifikasi produk layanan, 2) kompetensi layanan, 3) perilaku petugas layanan, dan 4) penanganan pengaduan. Terdapat lima item yang tidak memberikan kepuasan masyarakat, masing-masing 1) persyaratan pelayanan, 2) prosedur pelayanan, 3) waktu pelayanan, 4) biaya/insentif pelayanan, dan 5) klaim pelayanan. Hal-hal tersebut merupakan sembilan unsur kepuasan masyarakat sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16/2014. Direkomendasikan melalui penelitian ini bahwa pelaksanaan manajemen pelayanan publik harus efektif dan harus menghilangkan faktor-faktor penghambat penyampaian layanan. Beberapa aspek juga dapat diprioritaskan seperti: 1) One Stop Service, 2) Active Stelsel Service, 3) Citizen,s Charter, dan 4) Budget Sharing (APBN dan APBD). Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut maka kualitas pelayanan dapat ditingkatkan guna menjamin kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, setiap warga Negara membutuhkan pelayanan dari atau oleh birokrasi publik sebagai pelaksana tugas pemerintah yang dinamakan pelayanan publik (*Public Service*) (Broadbent & Guthrie, 2008). Dengan kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah, publik berharap semua keinginan dalam segala segi dapat dipenuhi harapan dan tuntutanannya (Miles, 2013). Pemerintah harus melayani keinginan warga Negeranya, bukan sebaliknya warga Negara yang melayani pemerintah selama roda pemerintahan berjalan (Savas, 2011). Namun selama ini yang mereka rasakan bahwa tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas jauh dari harapan warga Negara yang dilayani (Griffiths, 2016).

Tugas Pemerintah pada hakekatnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat (Public & Inc, 2008). Setidaknya Pemerintah memiliki 3 (tiga) tugas pokok, *pertama* memberikan pelayanan umum (*Public Service*) yang bersifat rutin kepada masyarakat seperti memberikan pelayanan: kependudukan, perizinan, pembuatan dokumen, perlindungan, pemeliharaan fasilitas umum, pemeliharaan kesehatan, dan penyediaan jaminan keamanan bagi penduduk. Kedua melakukan pemberdayaan (*Empowerment*) terhadap masyarakat untuk mencapai kemajuan kehidupan yang lebih baik, seperti melakukan pembimbingan, pendampingan, konsultasi, menyediakan modal dan fasilitas usaha, serta melaksanakan pendidikan. Ketiga menyelenggarakan pembangunan (*Development*) ditengah masyarakat seperti: membangun infrastruktur, perhubungan, telekomunikasi, perdagangan dan sebagainya (Zampetakis & Moustakis, 2008).

Pelayanan publik sebagai salah satu manifestasi fungsi pemerintah oleh birokrasi (Lindgren & Jansson, 2013). Karena itu, yang terpenting adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagai kunci utama dalam rangka memenuhi hak-hak konstitusional rakyat sehingga pembangunan nasional dapat dilakukan secara berkelanjutan (Effendi, 2008:80). Membatasi fungsi birokrasi pemerintah hanya pada pelayanan publik akan menjadikan birokrasi berfungsi pada level teknis rutin dalam jangka pendek, namun birokrasi dibentuk dalam rangka untuk tercapainya tujuan Bangsa dan Negara (Said, 2007:220).

Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan kegiatan yang sangat penting, karena kegiatan tersebut akan diperoleh data mikro yang aktual, dan bukan semata-mata agregatif. Untuk itu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang tertib dan valid selain berguna bagi pengesahan secara hukum atas peristiwa penting dan peristiwa kependudukan perorangan, juga sangat bermanfaat bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk perencanaan program-program pembangunan sebagai dasar peningkatan dan pengembangan kualitas penduduk sendiri (Henrastuti, 2004:9). Bahkan masalah kependudukan merupakan salah satu titik sentral dalam pembangunan. Oleh karena itu, jika pemerintah ingin menyejahterakan rakyat, hal tersebut jangan pernah diabaikan dan jika persoalan ini tidak diperhatikan dari daftar kebijakan pemerintah, Indonesia semakin terancam menjadi negara yang gagal (Darwin, 2007).

Tidak jarang birokrasi pemerintah mengabaikan data kependudukan dalam upaya melaksanakan program-program maupun kebijakan-kebijakannya (Rifai et al., 2022). Padahal segala aktivitas yang berkaitan dengan kebutuhan manusia selayaknya dikaitkan dengan jumlah, pertumbuhan dan komposisi, serta penyebaran penduduk suatu wilayah, sehingga akurasi dalam memandang prospek kedepan lebih tertuju dengan jelas (Boyne, 2003).

Demikian hasil penelitian (Yayat, 2017) dengan judul kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu, dalam mengukur kepuasan masyarakat harus dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Menurutnya pemerintah harus menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya hasil penelitian (Rohman, 2013), yang berjudul implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu di Kota Malang, menjelaskan bahwa dengan Kebijakan sentralisasi pengurusan administrasi penduduk merupakan langkah maju dalam bidang pelayanan publik untuk merapikan sistem administrasi kependudukan ke dalam satu tempat terpusat untuk memudahkan pemerintah Kota Malang mengakses, sehingga dalam membuat kebijakan yang lain memiliki data yang kongkret.

Kemudian selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan (murniangsih, 2021) dengan judul Kebijakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan studi Kasusnya di Kabupaten Bima. Dimana sarana dan prasarana masih menjadi kendala utama dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil di Kabupaten Bima. Seperti tempat pengambilan nomor antrian dan tempat pemanggilan, masih terdapat kelalaian yang dilakukan oleh apartur. Selain itu banyak aparatur yang belum mahir dalam bidang kerjanya, terutama masalah penggunaan teknologi. Demikian Hasil Penelitian (Iptidaiyah & Mulyawan, 2022) Yang Berjudul strategi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di kantor Dukcapil Kabupaten Bima, dimana hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan pada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bima masih kurang maksimal, seperti pelayanan yang diberikan belum menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima yang seharusnya diterapkan dengan baik oleh setiap dinas yang memberikan pelayanan publik. Demikian bertolak dari permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bima.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini untuk melihat kepuasan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dengan melakukan analisis Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) dan dipertegas dengan penjelasan kepuasan masyarakat secara kualitatif terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Lokasi Penelitian dilakukan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Bima yakni di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, sebagai lembaga penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan penentuan informan penelitian menggunakan teknik sampling yakni *nonprobability sampling* dengan katagori *purposive sampling*. Disamping itu, juga dilakukan tehnik *sampling* dengan *Tehnik Snow boll* yakni dengan menentukan *key Informan* kemudian diarahkan kepada informan yang cukup memahami permasalahan yang diteliti sehingga diperoleh data yang sesuai kebutuhan peneliti. Tehnik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data model interaktif yang dipopulerkan oleh Miles dan Huberman.

HASIL DAN DISKUSI

Deskripsi Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bima

Penelitian ini berupaya untuk merekonstruksi teori yang dapat menerangkan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Aspek implementasinya, menerapkan pelayanan administrasi kependudukan dalam bentuk standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, selalu berupaya

meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan masyarakat sesuai Per.Men.PAN.RB No. 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan demikian, dalam tataran praktis dibutuhkan komitmen dan konsistensi instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Hal penting yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan adalah membangun komitmen dalam proses penyelenggaraan pelayanan, mengidentifikasi secara cermat faktor pendukung dan penghambat serta meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang mampu memberikan kepuasan masyarakat pengguna dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, hal yang perlu dilakukan secara efektif dan konsisten sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan, mengidentifikasi secara cermat apa yang menjadi faktor pendukung pelayanan dan faktor penghambat pelayanan sehingga dapat menghilangkan faktor-faktor penghambat dengan memaksimalkan faktor pendukung pelayanan. Selain itu, perlu meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan administrasi kependudukan dan menemukan *model existing* penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Banyak teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh para pakar, diantaranya Carlson dan Schwarz, (1965:29) dalam (Broadbent & Guthrie, 2008) terdiri dari: 1) *convenience*; 2) *security*; 3) *reliability*; 4) *personal attention*; 5) *problem-solving approach*; 6). *fairness*; 7) *fiscal responsibility*; 8) *citizen influence*; Disamping itu, dikemukakan pula bahwa yang dijadikan standar pelayanan publik oleh Carlson dan Schwarz (1965) dalam (Gabler, 1979) yakni; 1) landasan hukum, 2) sarana prasarana, 3) produk pelayanan dan 4) pengawasan internal. Teori ini dijadikan dasar penyusunan standar pelayanan administrasi kependudukan sesuai UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa standar pelayanan publik meliputi: 1) dasar hukum, 2) persyaratan pelayanan, 3) prosedur pelayanan, 4) waktu dan biaya pelayanan, 5) produk pelayanan, 6) sarana dan prasarana, 7) kompetensi petugas, 8) pengawasan publik, 9) penanganan pengaduan.

Secara empiris menghadirkan seluruh unsur-unsur pelayanan tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan ternyata sangat tidak efektif dan tidak meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sebab tidak dapat memberikan solusi dan menjawab permasalahan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang mampu memberikan kepuasan masyarakat pengguna pelayanan administrasi kependudukan, terutama dari unsur; persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Hal tersebut sekaligus merupakan faktor-faktor penghambat pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan merupakan unsur-unsur pelayanan yang belum mampu memberikan kepuasan masyarakat dalam pelayanan, disamping adanya unsur-unsur lain seperti; kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan pelayanan yang juga belum mampu memberikan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Hal tersebut jika dibandingkan dengan pendapat Carlson dan Schwarz, (1965) dalam (Ladd, 1992) terkait dengan unsur-unsur pelayanan publik terdiri dari; 1) persyaratan pelayanan, 2) prosedur pelayanan, 3) sarana dan prasarana, 4) waktu tunggu dan biaya pelayanan, 5) pengaruh warga negara terhadap mutu pelayanan, ternyata belum dapat dilaksanakan dan diwujudkan dengan baik dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Apabila disandingkan dengan teori-teori pelayanan publik yang dikemukakan

oleh Bernard Schaeffer, (1984), Denhardt, (2003) menghendaki standar kualitas pelayanan publik dapat mengimplementasikan unsur-unsur pelayanan publik terlaksana secara efektif terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Teori Pelayanan publik yang dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz, (1965) dalam (Zampetakis & Moustakis, 2008), ternyata dalam fenomena lapangan belum bisa diterapkan secara efektif untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang dapat mewujudkan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut, dapat dijelaskan bahwa teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Carlson dan Schwarz, (1965) tidak dapat berjalan secara efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga unsur-unsur pelayanan yang tidak bisa berjalan secara efektif perlu di sederhanakan persyaratan dan prosedur pelayanan, pembenahan sarana dan prasarana serta menertibkan waktu tunggu dan biaya pelayanan yang efisien secara rinci dan transparan sesuai aturan yang berlaku.

Berdasarkan fakta hasil penelitian yang dilakukan bahwa teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Carlson & Scharwarz (1965) dalam Denhardt (2003) dan Bernard Schaeffer (1984) ternyata tidak efektif dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Oleh Karena itu, teori tersebut tidak relevan dengan dimensi kualitas pelayanan publik yang di kemukakan oleh Osborner & (Gabler, 1979) dan Bloom (1981), yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik meliputi: 1) tidak prosedural, 2) terdistribusi, 3) tersentralisasi, 4) berorientasi pelanggan. Dengan demikian, teori yang dikemukakan oleh Carlson & Scharwarz (1965) dalam Denhardt (2003) dan Bernard Schaeffer (1984) harus dapat diintegrasikan dengan beberapa teori lain sehingga teori pelayanan publik tersebut relevan untuk dapat diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Demikian juga, dalam hal kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang dikemukakan oleh Dutton dkk. (1994) kepuasan pelayanan publik meliputi; 1) kecakapan petugas, 2) keramahan pelayanan, 3) suasana lingkungan yang nyaman, 4) waktu tunggu yang singkat 5) aspek pelayanan lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan. Sedangkan Selnes (1999) dan Kotler (2005) bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik meliputi: 1) kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), 2) kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan penyelenggara pelayanan (*eksperince*), hal ini juga menunjukkan bahwa beberapa fakta lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan tidak relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Dutton dkk (1994), Selnes (1999) dan Kotler (2005) dalam (Lindgren & Jansson, 2013).

Demikian dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bima. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pelayanan di Dinas kependudukan dan catatan sipil telah dilaksanakan secara efektif terdiri dari; 1) kejelasan kebutuhan produk pelayanan, 2) landasan hukum pelayanan, 3) kompetensi petugas pelayanan, 4) pengawasan internal & eksternal, 5) sikap dan prilaku petugas pelayanan, 6) penanganan pengaduan pelayanan, 7) tanggung jawab petugas pelayanan, sehingga apabila persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan cukup sederhana, sarana prasarana pelayanan baik, waktu tunggu pelayanan cepat dan biaya pelayanan murah, maka kualitas dan kinerja pelayanan akan meningkat dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan kualitas dan kinerja pelayanan yang kurang baik, sebab unsur pelayanan administrasi kependudukan yang belum dapat dilaksanakan dengan baik terdiri dari: 1) prosedur pelayanan, 2) persyaratan pelayanan, 3) kepastian waktu pelayanan, 4) biaya/tarif pelayanan,

5) maklumat pelayanan. Sedangkan unsur pelayanan yang dapat dilaksanakan dengan baik terdiri dari: 1) produk spesifikasi jenis pelayanan, 2) kompetensi petugas pelayanan, 3) perilaku petugas pelayanan, 4) penanganan pengaduan. Dengan demikian, apabila seluruh unsur kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan secara efektif dan baik, maka dapat mewujudkan kepuasan masyarakat dengan meningkatnya kualitas dan kinerja pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan belum dapat mewujudkan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, apabila pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan faktor pendukung pelayanan dapat ditingkatkan serta faktor penghambat pelayanan dapat dihindari, sedangkan kepuasan masyarakat dapat diwujudkan dengan baik, maka kualitas dan kinerja pelayanan bisa meningkat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Adapun faktor-faktor pendukung pelayanan terdiri dari pendidikan petugas pelayanan, adanya sosialisasi pelayanan, kepastian waktu pelayanan. Selain itu dalam pelaksanaan pelayanan adalah semangat kerja yang diberikan pegawai satu sama lain. Faktor pendukung lainnya adalah dengan adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan faktor penghambat pelayanan terdiri dari tingkat partisipasi masyarakat yang rendah, pembiayaan pelayanan yang rendah, akses lokasi pelayanan yang jauh, ketidakadilan mendapatkan pelayanan. Dengan demikian, apabila pendidikan petugas yang memadai, adanya sosialisasi pelayanan cukup, adanya kepastian waktu pelayanan, tingkat partisipasi masyarakat tinggi, bantuan pembiayaan tinggi, akses lokasi pelayanan dekat, fasilitas pelayanan yang baik dan adanya keadilan mendapatkan pelayanan, maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi dari beberapa dimensi. Terutama Dimensi Reliability dalam sistem penyelesaiannya baik melalui sistem online maupun offline. Dari hasil beberapa wawancara dan observasi faktor penghambat dari kualitas pelayanan administrasi adalah kurangnya sumber daya pegawai, penyelesaian pembuatan surat yang lama, belum adanya keahlian dalam mengoperasikan pengajuan melalui online.

KESIMPULAN

Untuk menghasilkan kepuasan masyarakat, Pemerintah Daerah harus secara spesifik memberikan kualitas layanan, kompetensi layanan, perilaku petugas layanan, dan penanganan pengaduan. Namun terdapat lima item yang tidak memberikan kepuasan masyarakat, seperti 1) persyaratan pelayanan, 2) prosedur pelayanan, 3) waktu pelayanan, 4) biaya/insentif pelayanan, dan 5) klaim pelayanan. Hal-hal tersebut merupakan unsur kepuasan masyarakat sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16/2014. Kemudian melalui penelitian ini, peneliti merekomendasikan bahwa pelaksanaan manajemen pelayanan publik harus efektif dan harus menghilangkan faktor-faktor penghambat penyampaian layanan. Beberapa aspek juga dapat diprioritaskan seperti: 1) *One Stop Service*, 2) *Active Stelsel Service*, 3) *Citizen,s Charter*, dan 4) *Budget Sharing* (APBN dan APBD). Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut maka kualitas pelayanan dapat ditingkatkan guna menjamin kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima.

REFERENSI

- Boyne, G. A. (2003). What is public service improvement? *Public Administration*, 81(2), 211–227. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00343>
- Broadbent, J., & Guthrie, J. (2008). Public sector to public services: 20 years of “contextual” accounting research. In *Accounting, Auditing and Accountability Journal* (Vol. 21, Issue 2). <https://doi.org/10.1108/09513570810854383>
- Gabler, H. G. (1979). Data communications activities in the Federal Republic of Germany. *Proceedings of the 6th Symposium on Data Communications, SIGCOMM 1979*, 221–225. <https://doi.org/10.1145/800092.803003>
- Griffiths, S. (2016). Public services. *Rebuilding Social Democracy: Core Principles for the Centre Left*, 59–76. <https://doi.org/10.1108/eum0000000003672>
- Iptidaiyah, M., & Mulyawan, W. (2022). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Dukcapil Kabupaten Bima. *Jurnal Penkomi Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 5(1), 83–99. <https://doi.org/10.33627/pk.v5i1.714>
- Ladd, H. F. (1992). Population growth, density and the costs of providing public services. *Urban Studies*, 29(2), 273–295. <https://doi.org/10.1080/00420989220080321>
- Lindgren, I., & Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly*, 30(2), 163–172. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.10.005>
- Miles, I. (2013). *Ian Miles contribution to this paper was carried out within the framework of the Basic Research Program of the Higher School of Economics in 2011-2012*. 2010, 1–35.
- Murniangsi, E. (2021). Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima).
- Public, L., & In, S. (2008). Implementing Best Value. *Construction Partnering & Integrated Teamworking*, 78(1), 170–174. <https://doi.org/10.1002/9780470759660.ch29>
- Rifai, Nike Ardiansyah, & Taufik Irfadat. (2022). Passenger’s Perception of Services of PT. Indonesian National Shipping Bima Branch. *International Journal Of Humanities Education and Social Sciences (IJHESS)*, 1(4), 406–413. <https://doi.org/10.55227/ijhess.v1i4.97>
- Rohman, D. F. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 962–971. <https://www.neliti.com/publications/75289/implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-kependudukan-terpadu>
- Savas, E. S. (1978). On Equity in Providing Public Services. *Management Science*, 24(8), 800–808. <https://doi.org/10.1287/mnsc.24.8.800>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
- Zampetakis, L. A., & Moustakis, V. (2008). Entrepreneurship in the public sector. In *Energizing Management through Innovation and Entrepreneurship: European research and practice*. <https://doi.org/10.4324/9780203892077-10>