

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU  
KELUARGA DAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA KANTOR  
PEMERINTAHAN KECAMATAN COLOMADU**

**PUBLIC SERVICE STANDARDS IN MANAGING FAMILY  
CARDS AND RESIDENTIAL Identification Cards AT COLOMADU  
DISTRICT GOVERNMENT OFFICES**

Yusuf Alfandi<sup>1</sup>, Dr. suwardi, M.Si, Dra. Sri Riris Sugiyarti, M.Si.

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

[Yusufalfandi73@gmail.com](mailto:Yusufalfandi73@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini adalah “ Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor pemerintahan Kecamatan Colomadu”. Di Kecamatan Colomadu perlu adanya peningkatan pelayanan karena masih ditemukan masalah keterlambatan dalam pembuatan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan karena SOP belum berjalan secara maksimal.

Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor pemerintahan Kecamatan Colomadu dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan administrasi publik dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono, (2005:70), terdapat 5 indikator yaitu dimensi berwujud, dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan kualitas pelayanan, peduli. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan public dalam pembuatan KK dan KTP di Kantor pemerintahan Kecamatan Colomadu sudah baik seperti memiliki fasilitas pendukung pelayanan, prosedur pelayanan yang jelas kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberi informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, memberikan jaminan biaya dan jaminan kepastian dalam pelayanan KK dan KTP, pelayanan publik Kecamatan Colomadu sudah menerapkan peduli dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan pegawai melayani dengan sopan santun dan tidak diskriminatif, pegawai juga menerima saran dan kritikan yang diberikan masyarakat

**Kata kunci :** Standar Pelayanan Publik

## Abstract

This research is "Public Service Standards in Arranging Family Cards and Resident Identity Cards at Colomadu District Government Offices". In Colomadu District there is a need to improve services because there are still problems with delays in making and publishing population administration documents because the SOP has not been implemented optimally.

Public Service Standards in Managing Family Cards and Resident Identity Cards at the Colomadu District government office were analyzed using the public administration service quality theory from Zeithaml, Berry and Parasuraman in Fandy Tjiptono, (2005:70), there are 5 indicators, namely tangible dimensions, reliability dimensions, responsiveness, service quality assurance, care. The results of this research can be concluded that public service standards in making KK and KTP at the Colomadu District government office are good, such as having service support facilities, clear service procedures, employee ability to use tools during the service process, employee ability to provide information to the public, respond every service user who wants to get services, provides cost guarantees and guarantees of certainty in KK and KTP services, Colomadu District public services have implemented care and put the interests of service users first, employees serve with courtesy and non-discrimination, employees also accept suggestions and criticism from the public.

**Keywords:** Public Service Standards

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau aktivitas nilai tukar suatu jasa dari konsumen dengan penyedia jasa atau dalam (Ratminto dan Atik Septi Winarsih : 2015) hal lain yang disediakan oleh suatu perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan administrasi umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada intinya

melayani dengan maksimal menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan baik oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, lingkungan badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan sampai tingkat rukun warga. Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Septi Winarsih Atik, 2015:5).

Berbagai jenis pelayanan administrasi yang dilakukan pemerintah daerah dalam studi kasus ini di Kecamatan Colomadu adalah dilihat dari aktivitas pemberian layanan ada dua jenis

pelayanan yaitu Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang manajemen dan pelaksanaan pelayanannya tidak semuanya diinformasikan pada warga dan masih sulit diakses oleh warga, sehingga pada pelaksanaan pelayanan yang diberikan, citra negatif tentang birokrasi publik maupun rendahnya kualitas pelayanan publik masih tercermin pada maraknya tanggapan dan keluhan masyarakat. Terhadap keterlambatan dalam pembuatan dan penerbitan dokumen e-KTP dan KK Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menganggap penting dan

bahan penelitian untuk menjadikan obyek penelitian penulis dengan judul “Standar Pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda penduduk Pada Kantor Pemerintahan Kecamatan Colomadu”. Berdasarkan Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti ditemukan hal berikut ini yaitu Identifikasi masalah Dalam pengurusan pembuatan KTP di Kecamatan Colomadu ditemukan berbagai permasalahan antara lain keterlambatan dalam pembuatan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan karena SOP (standar operasional) prosedur belum diterbitkan sehingga belum adanya kepastian waktu di dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Adanya gangguan sistem pada jaringan internet pemadaman listrik, keterlambatan dalam pengiriman belangko KTP ( menurut Bapak Camat dan staf administrasi pelayanan ). Batasan

Masalah Berdasarkan indentifikasi masalah yang uraikan diatas dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan tentang pelayanan admistrasi publik berbasis pembuatan dokumen seperti pelayanan pembuatan KK dan KTP di Kecamatan Colomadu. Dengan demikian peniliti akan berfokus pada proses pembuatan dokumen tersebut sebagai pelayanan publik kepada masyarakat terutama di Kecamatan Colomadu.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode deskriptif kualitatif Sehubungan dengan masalah penelitian maka peniliti mempunyai rencana kerja atau pedoman pelaksanaan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimana yang dikumpulkan berupa pendapat, tanggapan, informasi, konsep-konsep dan keterangan dalam bentuk uraian. Penelitian kualitatif adalah rangkaian kegiatan atau proses penyaringan data atau informasi yang ersifat sewajarnya mengenai suatu masalah dalam suatu kondiis tentang ruang lingkup dan proses pelaksanaan Standar Pelayanan umum publik.

Nana Syandih (2010:60) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu peneltian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis suatu peristiwa, aktivitas manusia baik sosisal maupun individu. Nana Syaodih, Bogdan dan Taylor (Lexy J. Moleong, 2015 : 4)

mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau koresponden perilaku yang diamati.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan Publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, lingkungan yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen baik berupa barang atau jasa yang diharapkan, guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Profesionalitas pelayanan juga sangat diperlukan reformasi pelayanan publik yaitu melalui keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut perlu untuk dijadikan pedoman oleh birokrasi Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan

Kantor Adiministrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Colomadu merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia pelayanan dalam

hal ini penyedia jasa. Kantor Kecamatan Colomadu selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persipsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka trima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut :

### **1. Dimensi Berwujud (Tangible)**

Dimensi Berwujud adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Kecamatan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan personal.

Pada penelitian ini, dimensi berwujud ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas

fisik pelayanan. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sudah menerapkan dimensi berwujud beserta indikatornya. Penelitian standar pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, dan keamanan tempat pelayanan. Kenyamanan tempat ruang tunggu dalam melakukan pelayanan sesuai harapan masyarakat seperti adanya pendingin ruangan atau AC, ruangan dengan kursi yang nyaman dan luas. Keyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan keyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik MCK sudah terpisah dan kebersihan sudah bersih. Fasilitas yang disediakan akan menjadi suatu daya Tarik bagi masyarakat nemun fasilitas yang ada di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten

Karanganyar sudah memadai, jarak masjid dengan ruang pelayanan cukup jauh, jumlah komputer pelayanan yang masih kurang hanya terdapat dua buah komputer, tidak adanya ruangan khusus bagi ibu menyusui (Laktasi).

## **2. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)**

Dimensi Kehandalan menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena dari kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. Jika kinerja baik maka akan mempermudah pelaksanaan pelayanan. Sesuai dengan teori, kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera dan memuaskan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melaksanakan pelayanan, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan kemudahan akses masyarakat dalam prosedur pelayanan

Kehandalan atau kemampuan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar kepada masyarakat. Tujuan dan sasaran harus dicapai oleh setiap pegawai pelayanan di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dengan cara

melayani sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan serta dengan etika pelayanan yang benar sesuai peraturan dan SOP (Standar Operasional Prosedur).

Pada penelitian ini, dimensi Kehandalan ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki prosedur pelayanan yang jelas, kesesuaian pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan kemudahan dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik Kantor Kecamatan Coloamdu Kabupaten Karanganyar sudah menerapkan dimensi Kehandala. Sesuai dengan observasi dan wawancara penelitian, pegawai di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sudah menerapkan *Standar Operating Procedure* (SOP) dalam proses pelayanan. Kemudian kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik. Pada pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sangat diperlukan karena keahlian pegawai sangat menentukan keberhasilan sebuah pelayanan

yang disediakan. Kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik tetapi masih ada pegawai yang belum menguasai alat bantu pelayanan tersebut.

Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah

Kedisiplinan pegawai beberapa kurang ramah seperti masih ada pegawai pelayanan kurang senyum saat melakukan pelayanan. Kedisiplinan menjadi hal yang sangat penting terutama bagi instansi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai. Kualitas pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan

pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

### **3. Dimensi Ketanggapan (*Responsibility*)**

Dimensi Ketanggapan adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Pelayanan yang responsive atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap pegawai. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sudah menerapkan dimensi Ketanggapan beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat

Daya tanggap yang baik dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai sudah mempunyai daya tanggap dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan

tepat, detail, dan mengarahkan dengan jelas. Apabila hal tersebut dapat terus diperhatikan oleh petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Colomadu dengan baik, maka akan terciptanya pelayanan prima serta kinerja pegawai yang berkualitas dan tewujudlah *Good Government*.

### **4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi Jaminan adalah pelayanan kepastian layanan produk kualitas produk ketepatan waktu dan biaya. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan hal ini ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, alat kelengkapan dalam pembuatan suatu produk oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Colomadu sudah menerapkan dimensi jaminan beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Tetapi masih ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan yaitu jaminan ketepatan waktu pelayanan. Seperti dalam pembuatan e-KTP masyarakat harus menunggu 3 sampai 4 hari dalam menunggu proses pembuatan e-KTP dan KK.

Jaminan yang akan diberikan oleh penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai Kecamatan Colomadu. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan pada masyarakat.

#### **5. Dimensi Peduli (*Emphaty*)**

Dimensi Peduli adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi namun sesuai dengan peraturan, pelayanan yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan yaitu masyarakat, dengan berusaha memahami keinginan serta harapan pengguna layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara spesifik standar pelayanan publik di Kantor Kecamatan Colomadu sudah menerapkan dimensi peduli dalam penyelenggaraan pelayanan. terkait dimensi peduli dalam pelaksanaan pelayanan antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani, menerima saran dan kritikan yang diberikan masyarakat selaku pengguna layanan serta menghargai setiap pengguna layanan

Setiap kegiatan atau

aktifitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan adanya rasa peduli sehingga pelayanan dapat berjalan dengan yang diinginkan antara penyelenggara pelayanan dan penerima layanan. Pegawai di Kantor Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan berlaku adil tidak pandang siapaun (diskriminatif) dan ramah dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan akan merasa puas jika pegawai pelayan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan, salah satu contohnya yaitu dengan tersenyum dan menyapa. Jika pengguna layanan sudah bersikap ramah, menyapa, tersenyum maka akan timbul rasa nyaman pada pengguna layanan. Pegawai pelayanan menampung kritikan dan aspirasi masyarakat yang kemudian dilakukan evaluasi terhadap masukan yang sudah diberikan, pelayanan sikap peduli merupakan aspek yang harus diberikan dan terus ada dalam sebuah jasa untuk pengguna jasa dalam hal ini adalah masyarakat untuk menjadi kunci sukses bagi penyedia layanan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil

penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa standar pelayanan publik dalam pembuatan KK dan KTP di kantor pemerintahan kecamatan colomadu sudah baik Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut :

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Pada dimensi keandalan di temukan indikator-indikator kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki prosedur pelayanan yang jelas, kesesuaian pegawai dalam melayani pengguna layanan, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan kemudahan dalam proses pelayanan dalam pelayanan publik dikantor kecamatan colomadu kabupaten karanganyar sudah menerapkan dimensi keandalan. Sesuai dengan kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan sudah cukup baik dan kantor kecamatan colomadu sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

## 1. Berwujud (*Tangible*)

Berdasarkan aspek peneliti yang dilakukan terkait bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan dikantor kecamatan colomadu kabupaten karanganyar sudah memuaskan Masyarakat Kecamatan Colomadu

## 3. *Responsibility* (ketanggapan)

Pelayanan publik di kantor kecamatan colomadu kabupaten karanganyar sudah menerapkan dimensi ketanggapan berserta indikatornya penilaian kualitas pelayanan pada dimensi ketanggapan sesuai dengan yang di harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

## 4. *Assurance* (jaminan)

Pelayanan publik di kantor kecamatan colomadu sudah menerapkan dimensi jaminan berserta indikatornya penilaian kualitas pelayanan publik ini cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat adalah memberikan jaminan biaya pelayanan, dan pegawai

memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Tetapi masih belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah jaminan ketepatan waktu dalam pembuatan e-KTP masyarakat harus menunggu 3 hari sampai 4 hari dalam menunggu proses pembuatan e-KTP dan KK dan semua jaminan waktu dan biaya semuanya gratis

5. *Emphaty* (peduli)

Pelayanan publik di kantor kecamatan colomadu sudah menerapkan peduli dalam penyelenggaraan pelayanan terkait dimensi peduli dalam pelaksanaan pelayanan antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai bersikap tidak diskriminatif, dan pegawai melayani menerima saran dan kritikan yang diberikan masyarakat selaku pengguna layanan serta menghargai setiap pengguna layanan

**Daftar Pustaka**

- Adi Wicaksono, Nanda. 2018. *Standar Pelayanan Administrasi Umum Pada Kantor Pemerintahan Kecamatan Ngaglik*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia.
- Anggara, sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governace*, Dminis, Bandung : Pustaka Setia.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Hidayat, Asmiati. 2021. *Pelaksanaan Sistem Pelayanan Adminitrasi Terpatu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Labuapi Lombok Barat*. Mataram : Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Justami. 2019. *Pelayanan Administrasi Umum Di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat*. Palembang : Universitas Sriwijaya.
- Mahmudi, (2013), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi IlmuManajemen YKPN, Yogyakarta.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi aksana.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Malhotra, A. (2005). "E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, 7, 213–233

- Siagian, Sondang P. 2000. *Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi Strategisnya*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara  
Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksa
- Sri Susanti. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. Yogyakarta* : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar hlm 5
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Y, Yusnia. 2019. *Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang, Makassar* : Universitas Muhammadiyah Makassar.
- LAMPIRAN  
KepMenPAN  
No.63/Kep/M.PAN/7/2003  
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.