

Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo

The Quality Of Service In Making Kia (Child Identity Cards) During Covid-19 Pandemic Of 2021 In Department Of Population and Civil Registration Sukoharjo

Eva Pakpahan

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Slamet Riyadi Surakarta
evapakpahan1204@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (1) wawancara (2) observasi (3) dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan, Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo berdasarkan 5 indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk yaitu dimensi *tangible* masih sangat kurang baik karena belum ada ruang tunggu dan tempat duduk untuk pemohon serta pelayanan melalui jendela dan belum adanya pengeras suara untuk memanggil nama pemohon, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui kalau pelayanan sudah online, masih banyak masyarakat yang belum mengerti proses pelayanan online, dan sistem pelayanan online masih sering eror. Dilihat dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sudah terlaksana baik.

Kata Kunci: Kartu Identitas Anak, Pandemi Covid-19, Kualitas Pelayanan

Abstract

This research aims to describe and analyze how the Quality of Service in the Manufacture of KIA (Child Identity Card) During the Covid-19 Pandemic in 2021 at the Sukoharjo District Population and Civil Registry Office. The type of research used in this study is a qualitative descriptive method. The data collection techniques used are (1) interviews (2) observations (3) documentation. The results of this study show, Quality of Service in the Manufacture of KIA (Children's Identity Card). When the Covid-19 Pandemic in 2021 at the Population and Civil Registration Office of Sukoharjo Regency based on 5 indicators presented by Parasuraman, and friends. the tangible dimension is still very bad because there is no waiting room and seating for applicants and services through the window and there is no loudspeaker to call the applicant's name, There are still many people who do not know that the service is online, there are still many people who do not understand the online service process, and the online service system is still often error. Judging from reliability, responsiveness, assurance and

empathy have been done well

Keywords: Child Identity Cards, Covid-19 Pandemic, The Quality of Service

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perangkat pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, yang salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo merupakan cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat/mengurus dokumen. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo terdiri dari; Kartu Keluarga, e-KTP, akta kelahiran, akte kematian, akte perkawinan dan perceraian, KIA dan lain sebagainya. Dengan demikian, administrasi kependudukan

sangat penting bagi masyarakat dan pemerintah karena dapat membantu pemerintah dalam mencatat dan mengelola data kependudukan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman, Kartu Identitas tidak hanya E-KTP tetapi saat ini ada yang namanya KIA (Kartu Identitas Anak). Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA) bahwa pemerintah berkewajiban memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga Negara Indonesia. Pemberian identitas kependudukan kepada anak mampu mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik bagi anak dan untuk mewujudkan hak terbaik untuk anak.

Covid-19 merupakan bencana global yang melanda beberapa negara di seluruh dunia. Wabah Covid-19 pertama kali ada di kota Wuhan, Hubei, Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019. Pada tanggal 11 Maret 2020 ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO). Virus Corona (Covid-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2. Dengan adanya Pandemi Covid-19 maka pemerintah membuat kebijakan-kebijakan untuk

mengurangi penularan Covid-19 yaitu; PSBB, New Normal, PPKM, PPKM Darurat, PPKM Mikro, PPKM Level 4-1.

Sebelum adanya pandemi Covid-19 pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo semuanya dilayani secara offline/ tatap muka, mulai dari pendaftaran dan pengumpulan berkas hingga pengambilan dokumen yang sudah jadi. Sedangkan setelah adanya pandemi Covid-19 maka pemerintah mengubah cara pelayanan publik yang selama ini dilakukan secara tatap muka (*face to face*) beralih menjadi pelayanan publik berbasis daring/online melalui aplikasi *AKOn'e Mak'e* atau web <https://pelayanan-dispendukcapil.sukoharjokab.go.id/> dan jika ada yang tidak dimengerti bisa menghubungi nomor *whatsApp* yang sudah disediakan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Adapun pelayanan tatap muka dibatasi dengan menerapkan protokol kesehatan berdasarkan ketetapan pemerintah dengan menggunakan prinsip 5M, yakni mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas.

Realitas dilapangan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sukoharjo masih banyak kendala yaitu banyak masyarakat yang belum mengetahui saat ini pendaftaran bisa online sehingga banyak masyarakat yang sudah datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sukoharjo untuk mendaftar tetapi ditolak karena alasan pendaftaran dilayani secara online. Pelayanan secara online pun masih banyak kendala baik di sinyal maupun sistem/aplikasi yang sering *error*, selain

itu juga tidak semua masyarakat yang ingin mengurus pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) memiliki ponsel android untuk mengumpulkan berkas secara online, masih banyak orang tua yang tidak mengerti terhadap teknologi saat ini. Ruang tunggu untuk masyarakat membuat KIA (Kartu Identitas Anak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo masih belum memadai.

Penelitian yang dilakukan oleh (1) Ahmad Farouq Mulku Zahari, (2) Anis Ribcalia Septiana, (3) Taslim F; dengan judul "Pelayanan KTP Elektronik Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau". Hasil penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Baubau telah melaksanakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik, dimana pelayanan dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp* (WA) melalui ponsel android, masyarakat juga tidak dipungut biaya dalam proses pembutannya, penyediaan sarana dan prasarana telah memadai sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19, dan menempatkan petugas yang kompeten sehingga memudahkan dalam pemberian pelayanan. Meskipun ada beberapa kendala teknis terutama dari jaringan internet serta tidak semua masyarakat memiliki ponsel android dan memahami mekanisme pelayanan online.

Penelitian yang dilakukan oleh Monica Aprilia Ibrahim, Masye Pangkey Dan Salmin Dengo Dengan

Judul Penelitian: "Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara". Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan yang didapatkan adalah, produktivitas di kantor camat kema belum terlaksana optimal dan sarana prasarana tidak memadai. *Responsivitas* di kantor kecamatan kema belum optimal dapat dilihat dari pegawai yang tidak merespon masyarakat dengan baik. *Responsibility* di kantor camat kema sudah cukup optimal. Akuntabilitas di kantor camat kema belum optimal dapat dilihat dari tidak diinformasikan biaya dan waktu pelayanan secara jelas.

Pentingnya penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan KIA (Karti Identitas Anak) Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo agar pelayanan publik berjalan sesuai tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini dapat menjadi rujukan referensi bahan kajian meningkatkan evaluasi instansi pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan maupun perbuatan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Menurut Wyckof (dalam Rahman Mulyawan 2016:48) Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna untuk memenuhi keinginan/harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dilihat dari penilaian/ persepsi masyarakat atau pengguna pelayanan. Pelangganlah yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai

dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dinilai sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk.

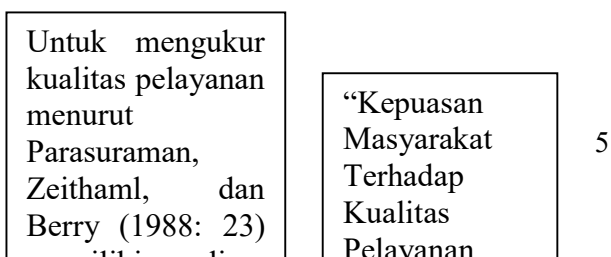
Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Dr. Rahman Mulyawan 2016:63) memiliki lima dimensi yakni:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan/ penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan yaitu kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

- 3) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan akurat. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
- 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
- 5) *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah teori ini relevan untuk mengukur kualitas pelayanan sehingga analisis data dapat objektif dan akuntabel.

Bagan 1 Kerangka Berpikir Peneliti



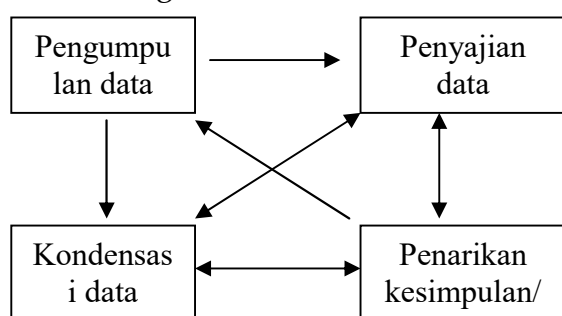
METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, hal ini karena relevan dengan fenomena pranata sosial. Data Primer dalam penelitian ini dengan cara melalui melalui observasi realitas dilapangan kemudian wawancara dengan 2 staff Administrasi Kependudukan selaku pelaksana pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Sukoharjo dan 5 masyarakat selaku pengguna pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Sukoharjo. Data Sekunder dalam hal ini peneliti memakai literasi buku, studi literatur penelitian berkaitan dengan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan.

Teknik penentuan informan dengan *purpose sampling* hal ini memberikan esensi nilai penelitian yang terpercaya, relevan dan akuntabel. Validitas dan reabilitas

data menggunakan teknik triangulasi sumber, hal ini dipilih agar menghasilkan data penelitian yang objektif dan akurat. Analisis data menggunakan metode dari pakar ahli Miles dan Huberman (2014 :14) yaitu meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Secara skematis proses analisis interaktif ini dapat digambarkan sebagai bagan berikut:

Bagan 2 Model Interaktif



(Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014:14))

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo saat Pandemi Covid-19 tahun 2021, hasil penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Indikator *Tangible* (bukti fisik). Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pertanyaan mengenai *tangibles*
 - a. penampilan dan kedisiplinan para petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo sudah sudah baik.
 - b. fasilitas tempat pelayanan masih sangat kurang nyaman karena ruang tunggu dan tempat duduk untuk pemohon

tidak ada, petugas melayani melalui jendela.

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan pada saat adanya pandemi Covid-19 untuk saat ini sebenarnya mudah dan praktis, tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui kalau saat ini pelayanannya sudah bisa online, sehingga masih banyak masyarakat yang terlanjur datang ke Disdukcapil tapi disuruh mendaftar secara *online*. Hal tersebut karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat kalau pelayanan sudah bisa *online* dan banyak juga masyarakat yang kurang mengerti teknologi, tetapi jika ada masyarakat yang tidak mengerti cara pendaftaran secara online bisa menghubungi melalui whatsapp Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo, dan jika datang ke Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo akan dipandu oleh pegawai Disdukcapil Sukoharjodan sistemnya sering *error*.

2. Indikator *reliability* (kehandalan), Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kehandalan petugas dalam melakukan pelayanan yaitu sebagai berikut:
 - a. Kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan KIA. pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo sudah termasuk cermat, baik dalam

- menyelesaikan tugas sudah teliti dan sudah tepat waktu, walaupun ada yang salah bisa segera diperbaiki.
- b. Pegawai memiliki Standar pelayanan yang jelas.
pegawai sudah memiliki standar pelayanan yang jelas. Hal tersebut mempermudah pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pada saat Pandemi Covid-19.
semua pegawai sudah bisa menggunakan alat bantu, seperti mengoperasikan komputer, karena keahlian pegawai di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sukoharjo sangat diperlukan karena sangat menentukan keberhasilan suatu pelayanan.
3. Indikator *responsiveness* (ketanggapan)
 - a. Petugas Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan (tidak membedakan).
petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo sudah merespon semua pemohon/ masyarakat dengan baik dan tidak ada perbedaan perlakuan semua disamakan keluarga ataupun bukan karena jika mendahulukan keluarga maka petugas pelayanan tidak berlaku adil dan akan mendapat banyak kritik maupun komentar buruk dari masyarakat dan itu akan mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.
Petugas KIA sudah melakukan pelayanan kepada pemohon dengan cepat, tepat dan cermat.
 4. Indikator *assurance* (jaminan)
 - a. Petugas Dispendukcapil Kabupaten Sukoharjo memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat pandemi Covid-19.
Penyelesaian tugas yang dilakukan oleh pegawai sudah tepat waktu sesuai dengan SOP yaitu 3 hari kerja tetapi kalau ada kendala bisa lebih dari 3 hari.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
Pelayanan yang ada di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo tidak dipungut biaya, sehingga masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan tidak perlu mengeluarkan biaya.
 5. Indikator *emphaty* (empati)
 - a. Petugas Mendahulukan kepentingan pelanggan. pegawai telah mendahulukan kepentingan pemohon kecuali terjadi hal mendesak seperti adanya keluarga yang sakit dan acara yang tidak bisa ditinggal dan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo saling membantu dan saling melengkapi

supaya semua pemohon bisa terlayani dengan cepat dan baik.

- b. Sikap petugas saat melakukan pelayanan. keramahan dan sopan santun pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik tapi bisa ditingkatkan lagi dalam melayani orang tua, dalam pemilihan bahasa dan pengucapannya.
- c. Petugas Menghargai setiap pelanggan. pegawai sudah menghargai setiap pemohon mulai dari pertanyaan, saran, argumen dan kritik serta masukan yang diberikan oleh pemohon kepada petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 indikator yaitu dimensi *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Dr. Rahman Mulyawan 2016:63) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo belum memadai dan

belum memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya ruang tunggu dan tempat duduk untuk pemohon, dan pelayanan melalui jendela dan belum adanya pengeras suara untuk memanggil nama pemohon. Kemudahan dalam mengakses pelayanan masih sangat kurang, karena masih banyak masyarakat yang belum tau kalau pelayanan sudah online, jika ada masyarakat yang tidak mengerti cara pendaftaran secara online bisa menghubungi melalui whatsapp Dispendukcapil Kabupaten Sukoharjo, dan jika datang ke Dispendukcapil Kabupaten Sukoharjo akan dipandu oleh pegawai Dispendukcapil Sukoharjo, tetapi untuk sebagian orang pelayanan online sudah bisa diterima dengan baik dan untuk sistem pelayanan online masih sering eror.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan), Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), Dimensi *Assurance* (Jaminan) dan Dimensi *Empathy* (Empati) petugas Dispendukcapil Kabupaten Sukoharjo telah melakukan pelayanan yang baik.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak) Saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo peneliti memberikan rekomendasi sebagai

berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan meskipun sedang pandemi tetapi harus tetap mentaati prokes yang ada, misalnya membuat ruang tunggu, menyediakan tempat duduk dan tempat pelayanan yang layak dan rapi supaya pemohon dan pegawai merasa nyaman dalam melakukan pelayanan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo harus lebih meningkatkan kualitas aplikasi/web pendaftaran online supaya tidak sering eror saat dioperasikan masyarakat.
3. Mempromosikan laman web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi bahwa sudah ada pelayanan online, layanan web dan cara penggunaannya ke setiap kecamatan dan kelurahan, supaya pelayanan online bisa diterima dan dimengerti proses pelayanan online semua masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Sani Supriyanto dan Vivin Maharani, 2003, Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia, Malang: UIN-Maliki Press.
- Fandy Tjiptono, 1996, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- HB, Sutopo. 2002. Metode penelitian kualitatif . UNS Press, Solo.Sutopo. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS.
- Miles, Huberman, and J. Saldana. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. and Saldana, J. (2018). Qualitative Data Analysis. (Fourth Edi). SAGE Publication. Ltd.
- Muhammad, 2019. Pengantar Ilmu Administrasi Negara. Lhokseumawe: Unimal Press.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mulyawan Rahman, 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. UNPAD Press
- Nurdin I, Hartati S. Metodologi Penelitian Sosial.; 2019.
- Nurdin I. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). J Artik. Published online 2019:20.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. ALFABETA.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ahmad Farouq Mulku Zahari, Anis Ribcalia Septiana, Taslim F. 2021. "Pelayanan Ktp Elektronik Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan

- Pencatatan Sipil Kota Baubau.”
Journal Publicuho Volume 4
Number 1 (February-April),
(2021)Pp.39-50.
- Azima Dimiyati , Devi Ratnasari
Togatorop, Selvi Diana Meilinda.
2020. “Pelayanan E-Ktp Di Masa
Pandemi Pada Dinas
Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kota Bandar Lampung.” Jurnal
Wacana Publik Volume 14, No.
01, Juni 2020, Pp. 57-67.
- Dimiyati A, Togatorop DR, Meilinda
SD. Pelayanan E-KTP di Masa
Pandemi pada Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil
Kota Bandar Lampung. *Wacana
Publik*. 2020;14(02):57-67.
doi:10.37295/wp.v14i02.57
- Febri Siswa Handana, Murdiansyah
Herman, Fika Fibriyanita.
“Kualitas Pelayanan E-Ktp Pada
Masa Pandemi Covid 19 Di
Kantor Kecamatan Tamban
Kabupaten Barito Kuala.”
- Fernandes Yudha, Firman Firdausi.
2017. “Kualitas Pelayanan Publik
Dalam Pembuatan Kartu
Identitas Anak (Kia).” Jurnal
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Vol.
6. No. 2 (2017).
- Furkon A Al. Kualitas Pelayanan
Pegawai Dalam Pembuatan E-
Ktp Di Dinas Kependudukan
Dan Catatan Sipil Kabupaten
Merangin. *Kualitas Pelayanan
Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp
Di Dinas Kependud Dan Catatan
Sipil Kabupaten Merangin*.
Published online 2018:5-24.
[http://repository.uinjambi.ac.id/
381/1/SKRIPSI](http://repository.uinjambi.ac.id/381/1/SKRIPSI) JADI
FURKON%2C S.Sos bookmark -
Ahmad Al Furqon.pdf
- Handana F siswa. Kualitas Pelayanan
E-Ktp Pada Masa Pandemi Covid
19 Di Kantor Kecamatan
Tamban Kabupaten Barito
Kuala. *Concept Commun*.
2019;null(23):301-316.
- Ibrahim, M. A., Pangkey, M., &
Dengo S. Pelayanan Publik
Masa Pandemi Covid-19 Di
Kantor Camat Kema
Kabupaten Minahasa Utara.
*Partisipasi Masy Pada Pencegah
Dan Penanggulangan Virus
Corona Di Kelurahan Teling Atas
Kec Wanea Kotamanado*.
2021;VII(102):43-52.
- Ibrahim, M. A., Pangkey, M., &
Dengo S. Pelayanan Publik
Masa Pandemi Covid-19 Di
Kantor Camat Kema
Kabupaten Minahasa Utara.
*Partisipasi Masy Pada Pencegah
Dan Penanggulangan Virus
Corona Di Kelurahan Teling Atas
Kec Wanea Kotamanado*.
2021;VII(102):43-52.
- Monica Aprilia Ibrahim, Masye
Pangkey, Salmin Dengo. 2021.
“Pelayanan Publik Masa
Pandemi Covid-19 Di Kantor
Camat Kema Kabupaten
Minahasa Utara.” Jap No. 108
Vol. Vii 2021.
- Mulku Zahari AF, Septiana AR, Fait
T. Pelayanan Ktp Elektronik Di
Masa Pandemi Covid-19 Pada
Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Baubau. *J
Publicuho*. 2021;4(1):39.
doi:10.35817/jpu.v4i1.16081
- Nanggung UA, Ismail I, Juharni J.
Kinerja Pelayanan Publik
Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten
Sinjai. *J Paradig Adm Negara*.
2021;2(2):100-106.
doi:10.35965/jpan.v2i2.383
- Rahmatullah MR. Pentingnya

- Standar Pelayanan Publik. *Ombudsman*. Published online 2019:1.
- Rijali A. Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. 2018;17(33):81-95.
- Syafira A, Widyaningsih HD, Azizah N. Makalah Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. *Inst Ilmu Sos dan Manaj STIAMI*. Published online 2018:1-19.
- Yudha F, Firdausi F. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA). 2017;6(2):75-79.
<http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/article/view/16081/pdf> diakses pada Selasa, 12 Oktober 2021
- <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/dashboard/covid-19> diakses pada Kamis, 18 November 2021
- <https://pelayanan-dispendukcapil.sukoharjokab.go.id/> diakses pada Senin, 15 November 2021
- <https://pelayanan-dispendukcapil.sukoharjokab.go.id/pelapor/lupa> diakses pada Senin, 15 November 2021
- <https://pelayanan-dispendukcapil.sukoharjokab.go.id/persyaratan> diakses pada Senin, 15 November 2021
- Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 tentang Asas-asas pelayanan publik
- Keputusan menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003
- Surat Dirjen Dukcapil Nomor 443.1/2978/Dukcapil tertanggal 16 Maret 2020 perihal pelayanan administrasi kependudukan dan pencegahan Virus Covid-19.
- Surat Edaran Mendagri Nomor 440/2436/SJ dan Permendagri Nomor 20 tahun 2020 tentang percepatan penanganan Covid-19
- Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja ASN dimasa pandemi covid-19