

Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP Di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali

The Quality Of Service In Making Electronic Population Card E-KTP In Ngemplak District Boyolali Regency

Ade Dila Maharani

Ilmu administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Slamet Riyadi Surakarta
adedilabintarmanto@gmail.com

Abstrak

Kantor kecamatan Ngemplak merupakan instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang Kualitas pelayanan dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik E-KTP di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali. Berdasarkan judul yang disajikan diatas maka dapat dilihat permasalahannya yaitu apakah Kualitas Pelayanan yang ada sudah telah dilaksanakan dengan baik. Dimesi kualitas Pelayanan yang digunakan terdiri dari Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali. Pendekatan kualitatif dengan analisis data kualitatif dengan menggunakan model miles, Huberman, dan saldana yaitu dengan cara (1) Pengumpulan Data, (2) Kondensasi Data, (3) Penyajian Data, dan (4) Penarikan Kesimpulan dan menggunakan metode observasi, wawancara, dan Dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti yaitu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali sudah cukup berkualitas. Akan tetapi dimensi *Tabgible* belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik yaitu fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP seperti kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, tempat parkir yang belum tersedia secara khusus, dan ruang kerja pegawai yang kurang leluasa. Sesuai pemaparan diatas peneliti memberikan saran kepada Kecamatan Ngemplak untuk sebaiknya menambahkan fasilitas yang lebih memadahi.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, E-KTP.

Abstract

The Ngemplak sub-district office is a government agency that carries out services for Population Administration and Civil Registration. This

study aims to describe the quality of service in making electronic identity cards E-KTP in Ngemplak District, Boyolali Regency. Based on the title presented above, it can be seen that the problem is whether the existing service quality has been implemented properly. The dimensions of service quality used consist of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Physical Evidence. This research was conducted at the Ngemplak District Office, Boyolali Regency. Qualitative approach with qualitative data analysis using the miles, Huberman, and saldana models, namely by (1) Data Collection, (2) Data Condensation, (3) Data Presentation, and (4) Drawing Conclusions and using the method of observation, interviews, and Documentation. Based on the research that has been done by researchers, it can be concluded that the quality of service in making Electronic Identity Cards (E-KTP) in Ngemplak District, Boyolali Regency is of sufficient quality. However, the Tabgible dimension has not been fully implemented properly, namely the facilities available in the E-KTP service process such as the lack of seats in the waiting room, parking spaces that are not specifically available, and employee work spaces that are less flexible. According to the explanation above, the researchers gave suggestions to the Ngemplak District to add more adequate facilities.

Keywords: Quality, Service, E-KTP.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik itu sendiri dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada instansi tersebut sesuai aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan di instansi tersebut. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam tujuan akhir untuk mencapai kesejahteraan. Seperti tujuan negara yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu tentang kesejahteraan umum, pemerintah dapat diharapkan memiliki kinerja yang baik dalam melayani

semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali demi terciptanya masyarakat yang sejahtera.

Perwujudan *Good governance* yang tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009 Pemerintah berkomitmen mengeluarkan kepastian hukum terkait Pelayanan Publik. Dengan itu pada UU No.25 Tahun 2009 Bab I Pasal I Ayat I Bahwa Pelayanan Publik artinya kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kecamatan Ngemplak merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Boyolali yang terdiri dari 12 desa dengan luas wilayah 3.852,7 Ha. Salah satu Kecamatan di Kabupaten Boyolali yang melaksanakan pelayanan publik di Bidang administrasi kependudukan adalah Kecamatan Ngemplak. Salah satunya adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Adapun pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Ngemplak merupakan perpaduan antara instansi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Kantor Kecamatan Ngemplak, yang dalam setiap Kantor Kecamatan terdapat Unit Pelaksanaan Teknis urusan Administrasi Kependudukan ditingkat Kecamatan yang berkedudukan dibawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali. Dalam melaksanakan dan merealisasikan hal ini, maka pihak pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima serta dapat membuat masyarakat menjadi puas. Maka dari itu pelayanan E-KTP menjadi kewajiban perangkat desa sampai pemerintah pusat atas kegiatan yang ditunjukkan untuk kepentingan umum serta masyarakat yang memuat unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan itu sendiri.

Dalam pelayanan harus mengandung prinsip kepastian, kejelasan, keyamanan, kemudahan, waktu, tanggung jawab, serta sarana prasarana yang dapat mendukung pelayanan. Sedangkan setelah dilakukan wawancara pendahuluan di Disdukcapil di Kecamatan Ngemplak masih memiliki kekurangan ataupun kendala seperti, keterbatasan alat bantu dan ketersediaan blangko yang terbatas yang mengakibatkan sering terjadi penundaan pembuatan E-KTP hingga berlarut-larut serta mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Disdukcapil di Kecamatan Ngemplak, kurang stabilnya jaringan komunikasi data dan terkadang terjadinya mati listrik dalam proses pembuatan E-KTP merupakan faktor kurang maksimalnya pelayanan dalam pembuatan E-KTP Disdukcapil di Kecamatan Ngemplak selain itu, pemahaman masyarakat terhadap kebijakan baru yang ditetapkan menjadi kendala atau permasalahan baru bagi dinas dalam mengupayakan penyampaian informasi yang tetap. Selain itu masyarakat di Kecamatan Ngemplak masih banyak kurang paham akan pentingnya rekam E-KTP. Sehingga masyarakat masih banyak yang belum melakukan E-KTP, karena masih banyak masyarakat melakukan rekam E-KTP hanya karna faktor butuh.

Dengan adanya permasalahan diatas seharusnya Disdukcapil di Kecamatan Ngemplak lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) terutama dalam kelengkapan fasilitas, sarana atau prasarana kemampuan, dan keterampilan pegawai supaya dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui “Bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali?”

METODE PENELITIAN

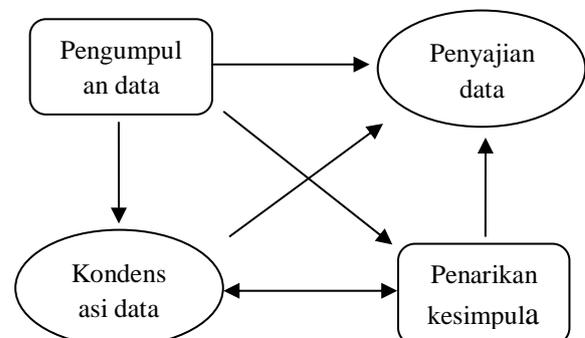
Jenis Penelitian yang digunakan peneliti ini yaitu pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran kejadian yang peneliti lakukan, sehingga menemukan data yang objektif dalam mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali.

Teknik informan yang dipakai dalam wawancara ini adalah menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik ini adalah dalam menentukan informan yaitu untuk menggali informasi

sedalam-dalamnya sesuai masalah yang ingin diketahui peneliti. Informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pengguna pelayanan (masyarakat) dan Pegawai di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali.

Teknik analisis data merupakan teknik olah data secara sistematis guna mempermudah peneliti dalam mendapat kesimpulan. Analisis data dalam penelitian kualitatif di Kecamatan Ngemplak dilakukan sebelum terjun ke lapangan, observasi, selama pelaksanaan penelitian dilapangan dan setelah selesai penelitian dilapangan. Data penelitian nantinya akan diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan Dokumentasi. Sesuai dengan penelitian diatas menggunakan teori Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14) untuk menganalisis data hasil penelitian. Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut :

Gambar 1 Model Interaktif



Sumber : Model Miles, Huberman dan Saldana

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemberian pelayanan secara baik ialah salah satu langkah penyedia pelayanan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) untuk memenuhi harapan dan kepuasan untuk para penerima pelayanan. Apabila pengguna layanan sudah merasakan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya, maka penyedia layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas baik. Akan tetapi jika pengguna layanan merasakan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat dikatakan penyedia pelayanan tersebut belum berkualitas baik.

Menurut Fandy Tjiptono (2007:4) Kualitas ialah suatu bentuk yang dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, akibatnya kualitas pelayanan dapat disebut sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketentuan dalam penyampaian guna mengimbangi harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dengan cara mengandaikan persepsi para pengguna layanan atas pelayanan yang telah mereka terima yang sesungguhnya yang mereka harapkan. Apabila tanggapan pengguna layanan telah menerima pelayanan sesuai

dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kebaliknya bila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Dr. Drs. Ismail Nurdin 2019:20) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung). Penjabaran kualitas pelayanan pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali untuk masing-masing dimensi beserta indikatornya sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*)

Pada dimensi keandalan (*reliability*) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu : memiliki standar pelayanan yang jelas, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan.

Dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*) respon masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali sudah

berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari standart pelayanan juga sudah jelas dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, kecermatan petugas dalam melayani pelanggan baik, dan kemampuan/keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan sudah ahli dan professional meskipun terkadang terdapat kendala pada alat bantu yang terjadi eror karena alat sudah lama belum diganti dengan yang baru.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali sudah menerapkan dimensi Responsiveness beserta indikatornya sehingga dapat dikatakan sudah berkualitas. Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi Responsiveness sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari aparatur merespon setiap pelanggan yang ingin melakukan pelayanan E-KTP, pelayanannya pun sebisa mungkin akan dilakukan dengan cepat, tepat, cermat meskipun terkadang untuk proses pencetakan E-KTP masih belum bisa terselesaikan dengan cepat, dan semua keluhan pelanggan akan segera ditanggapi oleh aparat agar tercipta kualitas pelayanan yang baik.

3. Jaminan (*Assurance*)

Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya sehingga dapat dikatakan sudah berkualitas. Penilaian kualitas pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, baik itu jaminan dari segi biaya dan ketepatan waktu dalam pelayanan.

Karena kalau untuk mengurus berkas-berkas, scan sidik jari, foto, dan lain sebagainya sebentar yang lama hanya pencetakan E-KTP biasanya ditentukan 7 hari, namun bisa lebih lama dari hari yang ditentukan jika terjadi kendala. Untuk jaminan biaya dalam pelayanan E-KTP tidak dipungut biaya karena sudah ditanggung oleh pemerintah.

4. Empati (*Empathy*)

Dilihat dari dimensi Empati (*Empathy*), respon masyarakat terhadap pegawai Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali dalam memberikan pelayanan berlaku adil tidak pandang bulu (diskriminatif). Pengguna layanan akan merasa puas jika

pegawai pelayanan tidak diskriminatif dan menunjukkan sikap ramah kepada pengguna layanan.

Penilaian kualitas pelayanan publik cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu pegawai melayani dan menghargai setiap pemohon E-KTP tanpa membeda-bedakan (diskriminatif) antara masyarakat berpendidikan lebih tinggi atau rendah yang tingkat pemahamannya pun berbeda. Selain itu, aparatur juga mendahulukan kepentingan masyarakat. Tetapi ada indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan pembuatan E-KTP yaitu sebagian pegawai belum menerapkan sikap ramah, sopan, dan santun dalam melayani pemohon E-KTP sehingga masyarakat pengguna layanan merasa kurang nyaman dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) ditentukan oleh beberapa indikator yaitu : penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan E-KTP, fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP, kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan, dan kemudahan dalam proses pembuatan E-KTP. Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP (Kartu

Tanda Penduduk Elektronik) di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya.

Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan E-KTP, kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan, dan kemudahan dalam proses pembuatan E-KTP meskipun waktu yang dibutuhkan untuk cetak E-KTP cukup lama yaitu 7 hari. Hal ini dapat dicermati dari segi penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pengguna layanan sudah baik dan semua pegawai mengenakan seragam dengan rapi, kemudian untuk kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan semuanya bersikap disiplin, sopan, dan ramah kepada masyarakat. Tingkat kemudahan dalam proses pelayanannya juga baik, asalkan berkas yang dibawa sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Akan tetapi untuk pelaksanaannya masih ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP. Seperti terbatasnya tempat duduk di ruang tunggu, belum tersedianya tempat parkir secara khusus sehingga banyak sepeda motor yang parkir di

depan kantor yang tidak tertata rapi, dan ruang kerja pegawai yang kurang luas sehingga pegawai merasa kurang leluasa.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan indicator-indikator sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali sudah cukup berkualitas dilihat dari dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Langsung (*Tangibles*). Hal tersebut diketahui berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil wawancara yang diajukan kepada beberapa staf Disdukcapil dan pemohon E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kecamatan Ngemplak Boyolali tiap dimensi sebagai berikut :

Pertama, Keandalan (*Reliability*) yang mempunyai indikator memiliki standar pelayanan yang jelas, kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu saat proses pelayanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai

dengan harapan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat terkait indikator dalam dimensi Keandalan (*Reliability*).

Kedua, Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang mempunyai ukuran merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat dan menanggapi semua keluhan masyarakat sudah diterapkan, namun dalam hal ketepatan waktu untuk proses pencetakan E-KTP terkadang masih belum bisa terselesaikan dengan cepat sesuai harapan masyarakat.

Ketiga, Jaminan (*Assurance*) yang mempunyai indikator dari segi jaminan kepastian biaya dan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan sudah diterapkan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari masyarakat terkait indikator dalam dimensi Jaminan (*Assurance*). Jaminan ketepatan waktu untuk mengurus berkas-berkas, scan sidik jari, foto, dan lain sebagainya memang sebentar yang lama hanya pencetakan E-KTP biasanya ditentukan 7 hari, namun bisa lebih lama dari hari yang ditentukan jika terjadi kendala.

Keempat, Empati (*Empathy*) yang mempunyai indikator melayani dengan sikap ramah sopan santun, menghargai setiap pengguna layanan tanpa

membeda-bedakan (diskriminatif), dan mendahulukan kepentingan masyarakat, namun ketika peneliti mengamati pada waktu melakukan wawancara dengan beberapa pemohon E-KTP di Kecamatan Ngemplak Boyolali, masih ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan aparatur dalam melayani masyarakat.

Kelima, Bukti Langsung (*Tangibles*) yang mempunyai indikator penampilan aparatur yang rapi dan sopan saat melaksanakan tugas pelayanan E-KTP, fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP, kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan, dan kemudahan dalam proses pembuatan E-KTP sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai fasilitas yang tersedia dalam proses pelayanan E-KTP seperti kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, tempat parkir yang belum tersedia secara khusus, dan ruang kerja pegawai yang kurang leluasa.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran-saran, sebagai berikut :

1. Kantor Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan E-KTP yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan.
2. Kantor Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali sebaiknya menambahkan sarana seperti tempat duduk di ruang tunggu yang masih terbatas untuk masyarakat, selain itu perlu adanya lahan parkir untuk aparatur maupun masyarakat pengguna layanan, serta ruang kerja pegawai yang leluasa agar masyarakat maupun pegawai lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana tersebut, sehingga pelayanan di Kantor Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali lebih berkualitas.
3. Meskipun saat ini sudah terdapat lahan parkir di Kantor Kecamatan Ngemplak Kabupaten Boyolali walaupun belum tertata dengan rapi, hendaknya masyarakat pengguna layanan maupun aparatur parkir kendaraannya dengan rapi di depan ataupun di sekitar kantor agar keadaan depan

ataupun sekitar kantor terlihat lebih kondusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Administrasi, P., Pontoh, M. M., Lumolos, J., & Gosal, T. A. M. R. (2017). *Peran Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)*. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1-17.
- Aprindawati, A., Isabella, I., & Febriyanti, D. (2017). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin*. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 2(1).
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya*. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18-27.
- Furkon, A. Al. (1967). *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 5-24.
- Goetsch, & David. (2012). *Quality managment fourth edition*. cram101, incorporated.
- Husaini Usman. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara Jogiyanto Hartono (2004 : 3).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Terjemahan : Bob Sabran*. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Novita Anggraini, I. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin*.
- Patra Mandiri, K., & Deli Anhar, H. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Karu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Selatan*.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard

- L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2004. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Thomassawa, R. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Mori Utara Kabupaten Morowali Utara (Studi Pelayanan E-Kartu Tanda Penduduk)*. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 9(1), 21-29.
- Tjiptono. (2012). *pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian*. jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.