

# PENGARUH LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAY KANAN

Yuliana Yamin<sup>(1)\*</sup>, Khairul Shaleh<sup>(1)</sup>, Rolista<sup>(2)</sup>

*Fakultas Ekonomi Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai*  
yulianayamin0607@gmail.com, khairulsalehasnawi@gmail.com, rolista124@gmail.com

**Abstrak.** Permasalahan dalam penelitian ini ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan petugas pelayanan akan berdampak pada ketidakpercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Layanan Administasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan kuisioner. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 84 Penduduk Pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kabupaten Way Kanan. Hasil pengujian hipotesis pengaruh layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dengan nilai  $R\ square = 0,522$  atau sebesar 52,2% sedangkan sisanya sebesar 47,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9.469 dan  $t_{tabel}$  pada  $n = 84$  dan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,663$  dan tingkat signifikansi sebesar 0,00, dengan demikian  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $9.469 > 1,663$  dan tingkat signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Hal ini berarti layanan administrasi kependudukan memiliki kontribusi dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan

**Kata Kunci :** Pelayanan, Kinerja

## PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data – data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga setiap masyarakat memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang – Undang no 23 tahun 2006 dan kemudian direvisi dalam Undang – Undang no 24 tahun 2013. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan kegiatan pelayanan kompleks mencakup penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan juga sektor pembangunan lainnya. (Purba, 2020)

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Seiring dengan perkembangan masyarakat, masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. (Pandipa, 2019)

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan suatu cita-cita yang diharapkan oleh semua lapisan masyarakat di suatu Negara di dunia. Misalnya pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik yang diwujudkan dalam pelaksanaan tugas dan peran serta fungsi dari aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disertai peningkatan kualitas dan kinerja dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik diharapkan mampu memberikan penilaian positif dari masyarakat berupa kepuasan atas pelayanan yang telah didapatkan.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik bukan kegiatan yang sangat mudah, khususnya pelayanan yang bersifat jasa dan administrasi, namun pada saat ini pusat perhatian di berbagai Negara demokrasi khususnya Indonesia.

Pemberian pelayanan publik menjadi tolak ukur suatu Negara dikatakan gagal atau berjalan dengan baik. Kepuasan yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Adanya otonomi yang luas, keberadaan Pemerintah Daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (*public service*) semakin penting, dimana Pemerintah daerah dituntut untuk mengaktualisasi isi otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah Daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan yang dituntut oleh masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja organisasi menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu penyatuan arah/pandangan, perlu pedoman/nilai acuan yang menjadi pedoman arah yang dituju dalam mengemban tanggung jawab, strategi pencapaiannya dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas diseluruh unit organisasi yang secara terpadu yang dinyatakan dalam visi, misi dan strategi.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan. (Taufana, 2014)

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Salah satu organisasi pemerintahan yang berorientasi kepada pelayanan ke masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. Salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan pada tahun mendatang adalah “Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, terjangkau dan tepat waktu”. “penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan pelaksanaan pelayanan teknis administrasi Dinas” tercantum dalam salah satu fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Way Kanan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Way Kanan dan Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, Kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan. sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya. Indikator dalam penilaian suatu kualitas pelayanan meliputi kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, pemahaman yang tinggi akan tugas dan tanggung jawab, kesopanan dalam memberikan pelayanan, perhatian akan kebutuhan masyarakat serta keinginan dalam menerima aspirasi masyarakat

Menurut Kotler (Kotler, 2009) Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat paten. Tjiptono juga mengungkapkan dengan lebih jelas bahwa “Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan”. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Way Kanan sebagai pelaksana pelayanan kependudukan, harus memberi pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini berkaitan dengan paradigma administrasi publik, yaitu *Servqual* (Tjiptono, 2014) Paradigma *Servqual* melihat pelayanan publik sebagai hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Paradigma ini melihat nilai – nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan kepentingan public merupakan landasan utama dalam proses pelayanan pemerintahan. Seperti di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Way Kanan , banyak program – program pemerintahan yang sudah dijalankan untuk membenahi kinerja pegawai dan mengeluarkan SOP (standar operasional prosedur) berguna untuk memperbaiki sistem yang lama yang di anggap menyulitkan masyarakat. Tetapi masih banyak yang mengkritik kinerja dari pegawai – pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Way Kanan dikarenakan proses administrasinya yang dianggap rumit dan memakan waktu. Oleh karena itu di Kabupaten Way Kanan sendiri masih banyak para penduduk yang belum tercatat kelegalitasannya keberadaan mereka di dalam sebuah negara umumnya dan khususnya di daerah kabupaten Way Kanan sehingga hal tersebut dapat menyulitkan pemerintah untuk mengetahui informasi, kondisi dan keadaan penduduk yang sesuai dengan keadaannya. Maka tidak salah jika di kabupaten Way Kanan masih banyak masyarakat atau penduduk bahkan daerah yang tertinggal karena kurang mendapat perhatian dan pantauan langsung dari pemerintah Kabupaten Way Kanan itu sendiri. Adapun Jenis layanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Way Kanan :

1. Kartu Keluarga Pendatang
2. Kartu Identitas Pendatang

3. Surat Keterangan Pindah Keluar (KK)
4. Surat Keterangan Pindah Keluar Pengikut (orang)
5. KK
6. KTP
7. Surat Keterangan Ahli Waris
8. Akta Kelahiran
9. Akta Kematian
10. Akta Perkawinan
11. Akta Perceraian
12. Pencatatan Pengakuan Anak

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan khususnya bagian Pelayanan KTP, kualitas pelayanan yang ada di loket pelayanan dengan mengacu dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono yaitu:

1). *Tangibels* atau bukti fisik seperti, kebersihan dan kerapian fisik dari petugas pada saat melayani masyarakat. Penampilan dari petugas loket pada saat melayani pelanggan sangat tidak rapid an ruangan kotor.

2). *Reliability* atau keandalan seperti, kecepatan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat. Penulis melihat kecepatan petugas pelayanan saat melayani masyarakat masih sangat kurang fokus pada tugas dan tanggung jawab mereka untuk melayani pelanggan.

3). *Responsiveness* atau daya tanggap seperti, kecepatan merespon pelanggan yang baru datang. Sering kali petugas pelayanan tidak cepat tanggap dalam melayani pelanggan yang baru datang.

4). *Assurance* atau jaminan seperti, keramahan dalam melayani masyarakat. Petugas pelayanan sering kali melupakan hal tersebut dikarenakan sering kehilangan kontrol pada saat ada pelanggan yang meminta penjelasan ulang tentang prosedur yang ada dari petugas pelayanan

5). *Empathy* seperti, kesungguhan petugas pelayanan dalam merespon permintaan pelanggan. Sesuai pengamatan yang penulis lakukan, petugas loket pelayanan tidak mempunyai kesungguhan dalam merespon setiap permintaan pelanggan, rasa empati dari masing-masing petugas loket tidak terlihat pada saat mereka melayani setiap masyarakat.

Penyampaian informasi yang jelas dan Perilaku yang sopan dari petugas loket saat melayani Pelanggan juga sangat penting serta siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan maupun keluhan dari para masyarakat, sehingga konsumen merasa dihargai dan diperhatikan.(Tjiptono, 2014).

Berdasarkan penelitian sebelumnya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut, Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara deskriptif kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bayongbong cukup baik dan kepuasan masyarakat termasuk kategori cukup baik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong.(Ulumudin, 2014)

Selanjutnya penelitian lain Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah baik dengan nilai IKM 74,124 dan jumlah total nilai unsur pelayanan sebesar 41,76, namun untuk Prosedur operasional standar terlalu rumit sehingga perlu di permudah lagi. Kendala-kendala yang di hadapi selama memberikan proses pelayanan kepada masyarakat adalah kurangnya petugas layanan sehingga ini menghambat kepastian jadwal pelayanan, kurang disiplinnya petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dan kepastian biaya pelayanan

meskipun dalam kategori “Memuaskan”.(Yulindaningtyas, 2015) Pada penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan publik dan kendala-kendalanya.

Dari data yang sudah ada maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh di bidang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penilaian masing-masing pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:“**Pengaruh Layanan Administasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.**”

## METODE PENELITIAN

metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian disriptif kuantitatif, yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan. Objek penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, kajian pustaka.

### Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan suatu nilai (nilai proporsi) yang mengukur seberapa besar kemampuan variabel-variabel bebas yang digunakan dalam persamaan regresi, dalam menerangkan variasi variabel tak bebas. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1.

Untuk menguji keberartian koefisien antara variabel, digunakan uji statistik t dengan rumus:

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X (pelayanan) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat) dengan pengujian sebagai berikut:

menentukan hipotesis dan alternatif hipotesis  $H_0: r = 0$ , artinya tidak ada hubungan antara kompensasi dengan kinerja karyawan, sedangkan  $H_a: r \neq 0$  artinya ada pengaruh pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

Menentukan kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis dengan nilai tertentu, maka t table dicari dengan degree of freedom =  $n-2$  Kriteria yang digunakan dalam analisis ini adalah :

Bila t hitung > t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Bila t hitung < t tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana Adapun persamaan

regresi linier sederhananya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e \dots$$

Dimana

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas Pelayanan

e = faktor lain yang mempengaruhi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut :

### Uji Hipotesis

Pengujian pengaruh layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan penulis uji koefisien determinasi. Hasil pengujian koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil uji Koefisien Diterminasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 <sup>a</sup>	.522	.516	2.558

Sumber : Data Diolah, 2020

Pengaruh nyata pengaruh layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dengan nilai R square = 0,522 atau sebesar 52,2% sedangkan sisanya sebesar 47,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui signfikansi pengaruh layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat penulis menggunakan uji t. Apabila nilai t hitung > t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sebaliknya apabila

nilai t htung < nilai t tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak .

Tabel 13. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan masyarakat

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.569	3.356		1.957	.054
	Layanan.Adminduk	.809	.085	.723	9.469	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan.Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 9.469 dan t tabel pada n = 84 dan  $\alpha=0,05$  diperoleh t tabel = 1,660 dan tingkat signifikansi sebesar 0,00, dengan demikian t hitung > t tabel atau 9.469 > 1,660 dan tingkat signifikansi sebesar 0,00 < 0,05 maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti layanan administrasi kependudukan memiliki kontribusi dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai konstanta atau coefficient constant sebesar 6569. Nilai tersebut mempunyai arti jika tidak ada variabel independent yaitu kepuasan masyarakat dan variabel dependen layanan administrasi kependudukan maka nilai-nilai tersebut dibentuk model persamaan analisis regresi linear sederhana sebagai berikut:  $Y = 6.569 + 0,809X$ , persamaan ini mengandung arti setiap terjadi kenaikan 1 nilai pada variabel layanan administrasi kependudukan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0.809.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: pengaruh layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dengan nilai R square = 0,522 atau sebesar 52,2% sedangkan sisanya sebesar 47,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai t hitung sebesar 9.469 dan t tabel pada n = 84

dan  $\alpha=0,05$  diperoleh t tabel = 1,663 dan tingkat signifikansi sebesar 0,00, dengan demikian t hitung > t tabel atau 9.469 > 1,663 dan tingkat signifikansi sebesar 0,00 < 0,05 maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti layanan administrasi kependudukan memiliki kontribusi dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan

### DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Erlangga.
- Pandipa, A. K. H. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Pada Kantor Kecamatan Una Una Kabupaten Tojo Una Una. *Jurnal Ilmiah Administratie, Vol 13 No. 1*, 9.
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1). <https://doi.org/10.31506/Jap.V11i1.7127>
- Taufana, V. A. (2014). Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Strategi Pelanggan Di Bandara Sepinggang, Balikpapan. *Jurnal Pelayanan Publik, Vol. 1 No. 1*.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Andi Offset.

Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 04(01), 6.

Yulindaningtyas, D. (2015). Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 8.