

Analisis Kualitas Pelayanan Pada E-KTP Di Kecamatan Tallo Kota Makassar

**Ilima Fitri Azmi¹, Muhammad Fadhil Ridwan²,
Archiebal William Atihuta³, Dian Marendeng Timang Palin⁴**
Public Administration, Polytechnics of STIA LAN Makassar^{1,2,3,4}
ilimafitriazmi@stialanmakassar.ac.id¹, fadhilridwan300697@gmail.com²,
achiebalatihuta19@gmail.com³, dianpalin@gmail.com⁴

Abstract

The purpose of this research is to analyze the quality of the E-KTP service from public services that have been implemented in Tallo District, Makassar City. Based on the explanation of the new public service paradigm, the author is of the view that this paradigm places more emphasis on the participation of citizens in triggering public service programs that focus on the needs of citizens, have equal rights, provide space for the public to participate and transparency of service providers, be responsible according to with the programs, norms and rules run by bureaucratic institutions as they should. The results of this study indicate that the quality of E-KTP services in Tallo District is still not optimal. This is caused by the lack of the number of employees in the service section in serving the community. This is exacerbated by the lack of discipline by some employees who do not return to the office after recess. As a result, the remaining employees were overwhelmed in the process of checking files and inputting community data in Tallo District when making E-KTPs.

Keywords: Public Service, E-KTP, Service Quality

Abstrak

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan E-KTP dari pelayanan publik yang telah dilaksanakan di Kecamatan Tallo, Kota Makassar. Berdasarkan penjelasan paradigma *the new public service*, penulis berpandangan bahwa paradigma ini lebih menekankan terhadap partisipasi dari warga negara dalam mencetuskan program pelayanan publik yang berfokus akan kebutuhan warga negara, mempunyai kesetaraan hak, memberikan ruang bagi publik untuk berpartisipasi dan transparansi dari penyedia layanan, bertanggungjawab sesuai dengan program, norma dan aturan yang dijalankan oleh lembaga birokrasi sebagaimana mestinya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo masih kurang maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh masih kurangnya jumlah pegawai pada bagian pelayanan dalam melayani masyarakat. Hal ini diperparah dengan tidak disiplinnya beberapa pegawai yang tidak kembali ke kantor setelah jam istirahat. Akibatnya, pegawai yang tersisa kewalahan dalam melakukan proses pengecekan berkas serta penginputan data masyarakat di Kecamatan Tallo ketika membuat E-KTP.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, E-KTP, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelaksanaan suatu kegiatan guna memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk setiap warga negara tanpa terkecuali atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada penerapannya, pelayanan publik selalu memiliki standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam rangka menciptakan pelayanan yang bermutu tinggi, terampil, mudah dan terukur. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik. Pengaturan tersebut memiliki tujuan untuk menciptakan batasan yang jelas antara hak, kewajiban, tanggung jawab dan kewenangan yang terikat dari segala pihak yang merupakan penyelenggara pelayanan publik. Pada pelaksanaannya, pelayanan publik memiliki cakupan yang cukup jelas yang meliputi

penerapan pelayanan; pengawasan internal; pengelolaan pengaduan; pengelolaan data, penyuluhan serta pelayanan konsultasi kepada warga.

Penerapan standar pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepuasan yang berasal dari warga yang merupakan pengguna atau penerima layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, suatu kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menerapkan prinsip efisien, efektif, inovasi serta komitmen kualitas. Orientasi pelayanan publik bersumber dari keinginan masyarakat. Untuk itu, pihak penyelenggara harus menciptakan pelayanan publik yang terbaik agar masyarakat memperoleh pelayanan sesuai bahkan melampaui harapan dan ekspektasi dari masyarakat.

Saat ini, masih sering ditemukan berbagai macam permasalahan pelayanan publik yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil riset *Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002* serta laporan *World Development Report 2002*, diketahui bahwa pelayanan publik di Indonesia masih tergolong sangat rendah. Pelayanan publik yang buruk bukanlah suatu hal yang baru mengingat kondisi di lapangan masih banyak yang menunjukkan hal tersebut. *GDS 2002* mencatat tiga permasalahan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang masih sering terjadi di lapangan. Permasalahan tersebut meliputi (1) Besarnya diskriminasi pelayanan; (2) Tidak adanya kepastian biaya serta waktu pelayanan; (3) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang rendah. Hal tersebut sejalan dengan hasil survey yang dilakukan oleh Litbang Kompas yang menguak bahwa birokrasi Indonesia dinilai gagal dalam melakukan fungsi pelayanan publiknya.

Penerapan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Salah satu dokumen kependudukan yang dinaikkan kualitas pelayanannya adalah E-KTP. Pelayanan administrasi kependudukan E-KTP merupakan bukti terwujudnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah wilayah kepada masyarakat. E-KTP merupakan bukti diri seorang penduduk yang tertuang dalam identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Di wilayah Kecamatan Tallo Kota Makassar, warga setempat mengikuti pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan E-KTP dengan melengkapi beberapa berkas yaitu (1) Pemohon membawa berkas yang telah disyaratkan ke Lurah; (2) Pemohon mengisi dan menandatangani formulir KTP dengan benar; (3) Petugas Kelurahan melakukan verifikasi dan validasi data; (4) Formulir KTP ditanda tangani oleh Lurah/pejabat yang berwenang; (5) Petugas Kelurahan melakukan pencatatan/registrasi; (6) Pemohon membawa formulir ke Camat/Dinas Kependudukan dan Capil untuk proses selanjutnya.

Dalam rangka mewujudkan pemberian pelayanan pengurusan administrasi kependudukan yang baik, dibutuhkan dukungan dari ketersediaan fasilitas dan prasarana yang dimiliki oleh organisasi. Biaya pelayanan yang gratis serta singkatnya waktu pelayanan merupakan kedua hal yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kependudukan. Akibatnya tingginya intensitas proses pengurusan administrasi kependudukan masyarakat di Kecamatan Tallo, timbullah beberapa permasalahan diantaranya, yaitu : (1) Dari hasil pengamatan, masih sering ditemukan hilangnya berkas akibat kelalaian pegawai dalam pengurusan pembuatan KTP yang berdampak pada kualitas pelayanan pegawai; (2) Masih terdapat keterlambatan pengurusan KTP yang mengharuskan masyarakat untuk menunggu waktu 2 hingga 3 minggu untuk mendapatkan KTP; (3) Adanya ketidakjelasan biaya pengurusan dan prosedur pelayanan; (4) Masih kurangnya sarana dan prasarana seperti ruangan administrasi

kependudukan E-KTP yang kecil dan fasilitas kursi plastik. Dari beberapa permasalahan tersebut, dapat dilihat di Kecamatan Tallo, masyarakat tidak terlayani dengan baik. Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan terhadap pelayanan administrasi khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan pada E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Adapun pertanyaan yang timbul dari peneliti yaitu, Bagaimana pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo? Strategi pelayanan mana yang tepat untuk diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo? Selanjutnya, adapun manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut : (1) Dapat menambah kajian atau referensi terkait ilmu pelayanan publik; (2) Diharapkan dapat menjadi masukan guna menambah wawasan pengetahuan serta dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pemerintahan; (3) Diharapkan dapat memberikan masukan terkait penerapan pelayanan administrasi kependudukan yang tepat bagi Pemerintah Kota.

KAJIAN LITERATUR

Istilah pelayanan berasal dari kata ‘layan’ yang memiliki arti membantu mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan oleh orang lain dengan maksud melayani. Menurut Sinambela (2006:5), pelayanan merupakan seluruh kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan berguna untuk suatu kumpulan yang menimbulkan kepuasan meskipun hasilnya tidak selamanya berupa produk fisik. Hal tersebut sejalan dengan penjelasan Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) dalam Nurhadi (2016) bahwa pada hakikatnya, pelayanan adalah kegiatan yang didapatkan oleh pihak satu dan pihak lainnya yang tidak berwujud, berkepemilikan, serta tidak memproduksi suatu hal dengan produk fisik. Selanjutnya, Hardiyansyah (2011:10) dalam Nurhadi (2016) mengartikan pelayanan adalah suatu kegiatan yang memiliki tujuan untuk menolong, mempersiapkan dan mengatur baik berupa barang atau jasa.

Dalam peraturan perundang-undangan, Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Didalamnya dimuat terkait prinsip-prinsip pemerintahan yang baik serta daya guna dari fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pihak penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintahan atau korporasi yang harus bisa menjunjung tinggi nilai demokrasi serta hak asasi manusia, meningkatkan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi angka kemiskinan, meningkatkan sistem perlindungan di seluruh area, memanfaatkan sumber daya alam dengan bijak dan dapat memberikan kepercayaan terhadap pemerintahan serta administrasi publik. Gabriel Joseph (1926:1) memaparkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu layanan yang diperuntukkan dan didapatkan oleh masyarakat baik secara umum maupun khusus. Di sisi lain, Lewis dan Gilman menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Hal tersebut disebabkan karena setiap warga negara menginginkan agar pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang bertanggungjawab dan adil dapat memberikan keyakinan pada publik. Untuk itu, dalam memperoleh pemerintahan yang baik, dibutuhkan etika pelayanan publik dan anggapan publik sebagai dasar.

Kualitas pelayanan publik merupakan seluruh rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak penyelenggaran dengan totalitas penuh guna memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat dengan mengacu pada kesesuaian standar pelayanan yang

telah diterapkan sebelumnya. Menurut pandangan La Ode Aslim (2018), pelayanan publik merupakan suatu hal yang krusial karena tidak dapat terlepas dari kehidupan masyarakat. Menurut Juran (1993:32), kualitas yang dimaksud adalah kesesuaian pemakaian produk dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya, penggunaan tersebut dicocokkan dengan lima ciri utama berikut : (a) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan; (b) Psikologis, yaitu citra rasa atau status; (c) Waktu, yaitu kehandalan; (d) Kontraktual, yaitu adanya jaminan; (e) Etika yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

Berbicara soal kualitas itu sendiri, beberapa ahli mencoba untuk menguraikan definisi dari kualitas. Deming (1982:176) berpendapat bahwa kualitas adalah suatu kesesuaian dengan keinginan dan harapan masyarakat. Deming menyebutkan bahwa suatu perusahaan harus mengerti dengan betul keinginan konsumen terhadap suatu produk dihasilkan. Selanjutnya, definisi kualitas menurut Crosby (1979:58) adalah *conformance to requirement*, yakni sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan. Ia berpandangan bahwa suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Di lain sisi, Feigenbaum (1986:7) menuturkan bahwa kualitas itu bergantung penuh pada kepuasan pelanggan (*full customer satisfaction*).

Dari beberapa definisi kualitas yang dirumuskan oleh para ahli, ditemukan persamaan terhadap elemen-elemennya antara lain sebagai berikut : (1) Kualitas mencakup usaha dalam rangka memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; (2) Kualitas yang mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan; (3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah dimana apa yang dianggap berkualitas saat ini dapat dianggap kurang berkualitas di masa depan. Dalam mengukur dan memantau kepuasan konsumen, Tjiptono (2007) menyebutkan beberapa metode yang dapat digunakan yaitu melalui Sistem keluhan dan saran serta Sistem kepuasan konsumen yang terbagi menjadi empat cara yakni (a) *Directly report satisfaction*; (b) *Derived dissatisfaction*; (c) *Problem analysis*; (d) *Importance-performance analysis*.

Seiring dengan perkembangan jaman, maka konsep paradigma pelayanan juga semakin terbaharui. Konsep *New Public Service (NPS)* yang dirumuskan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt muncul sebagai pembaharu paradigma pelayanan publik. Dalam konsep ini dijelaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya boleh terfokus pada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa melainkan berfokus pada kepentingan masyarakat luas. Adapun prinsip-prinsip yang ditawarkan pada konsep ini antara lain : (1) melayani warga negara, bukan customer; (2) mengutamakan kepentingan publik; (3) kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan; (4) berpikir strategis, bertindak demokratis; (5) menyadari bahwa akuntabilitas bukan hal yang sederhana; (6) melayani ketimbang mengarahkan; (7) menghargai manusia, bukan sekadar produktivitas.

Administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. UU tersebut menguraikan tentang pelaksanaan penataan penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pendaftaran penduduk merupakan pencatatan atas biodata penduduk, pelaporan Peristiwa Kependudukan, pendataan penduduk serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Setiap penduduk memiliki Nomor Induk Kependudukan atau NIK yang memiliki sifat unik

dan khas. Dalam Administrasi Kependudukan, NIK menjadi hal yang sangat penting karena melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. Terdapat persyaratan pembuatan E-KTP yakni (1) Telah berusia 17 tahun keatas atau dibawah 17 tahun tetapi sudah pernah menikah; (2) Formulir KTP dari Kelurahan; (3) Foto Copy Akta Kelahiran (untuk penerbitan KTP baru); (4) Foto Copy Akta Nikah bagi yang berusia dibawah 17 tahun (bagi penerbitan KTP baru); (5) Foto Copy Kartu Keluarga; (6) Bagi Penduduk yang mengajukan perubahan data melampirkan foto copy surat bukti / keterangan atas peristiwa kependudukan yang dialami; (7) Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (bagi penerbitan KTP hilang/Rusak); (8) KTP yang Rusak (bagi penerbitan KTP hilang/rusak); (9) Surat Keterangan Pindah (bagi penerbitan KTP karena Pindah/Datang); (10) Bukti Pelunasan PBB Tahun Terakhir.

Sebelumnya beberapa penelitian telah dilakukan terkait Kualitas Pelayanan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Irma Suryani dan Jamaluddin (2016) dengan judul penelitian “Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa”. Penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Pattalassang, Kabupaten Gowa sudah cukup optimal. Hal tersebut disebabkan oleh pegawai Kecamatan Pattalassang telah memberikan pelayanan yang transparansi. Transparansi yang dimaksud adalah pemberian penjelasan kepada masyarakat tentang persyaratan dokumen yang wajib dilengkapi masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Selanjutnya, Melinda Tuju, Marthen Kimbal, dan Michael Mantiri (2017) melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan”. Penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut dapat menumbuhkan rasa kepercayaan publik terhadap pelayanan akta kelahiran. Hal tersebut disebabkan oleh sikap dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terbuka terhadap berbagai hal yang berhubungan dengan pelayanan akta kelahiran misalnya, biaya pelayanan, prosedur pelayanan dan waktu pelayanan. Ketiga aspek tersebut termuat dalam peraturan yang dipasang di dinding dalam ruang pelayanan. Selain itu, sikap dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu hal penunjang kualitas pelayanan karena bersikap ramah dan terbuka dalam memberikan penjelasan terhadap pertanyaan pelanggan.

Peneliti menjadikan kedua penelitian terdahulu di atas sebagai acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam melakukan kajian terhadap penelitian yang dilakukan. Penelitian ini memiliki nilai kebaruan yang membedakan dari penelitian sebelumnya. Salah satu nilai kebaruannya adalah kajiannya lebih terfokus pada pelayanan E-KTP dan menggunakan konsep *New Public Service (NPS)* yang telah dirumuskan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang merupakan metode untuk mencari fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk menampilkan deskripsi, gambaran atau bayangan yang disajikan secara sistematis, factual serta akurat sehubungan dengan fakta-fakta dan sifat-sifat dan hubungan antar fenomena yang diteliti. Metode penelitian deskriptif kualitatif

digunakan pada penelitian ini karena peneliti menanggapi bahwa permasalahan yang diteliti cukup rumit atau kompleks serta dinamis sehingga data yang diperoleh dari jawaban narasumber disaring menggunakan metode interview yang menyebabkan jawaban yang didapatkan bersifat alamiah. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kecamatan Tallo, Jl. Ade Irma Nasution No.2, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2021 hingga selesainya penelitian ini dilakukan.

Menurut sumber datanya, penggunaan data dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang langsung didapatkan melalui wawancara dan pengamatan langsung terkait berbagai macam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tallo Kota Makassar. Data primer yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari pihak pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dan beberapa masyarakat yang pernah melaporkan keluhan dan permasalahan terkait pelayanan administrasi. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai macam sumber seperti surat pribadi, buku data kunjungan, notula rapat organisasi hingga berbagai dokumen resmi dari instansi-instansi pemerintah terkait. Data sekunder ini digunakan peneliti untuk memperkuat penemuan dan menambah informasi yang telah dikumpulkan dan diperoleh dari wawancara langsung dengan Bagian Pelayanan, Kasubag Umum, dan Masyarakat.

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti Wawancara, Observasi dan Studi Dokumentasi. Dalam teknik wawancara, peneliti menyiapkan pedoman wawancara yang memuat pertanyaan atau pernyataan yang berisi pokok permasalahan yang diteliti. Wawancara ini dilakukan secara mendalam dengan pihak pelaksana pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Tallo. Teknik observasi dilakukan oleh peneliti dengan melakukan pengamatan langsung untuk mengamati pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang terjadi antaran pegawai kecamatan dan masyarakat. Selanjutnya, pada teknik studi dokumentasi, peneliti menggunakan media dokumentasi untuk memperoleh data-data yang lengkap misalnya, struktur organisasi, visi dan misi Kecamatan Tallo Kota Makassar, berbagai macam gambar yang diabadikan terkait kegiatan pelayanan administrasi, sarana dan prasarana serta Standard Operating Procedure (SOP). Adapun teknik analisis data pada penelitian ini yang menggunakan teknik yang telah dikembangkan oleh Miles (1992) diantaranya, Reduksi data, memiliki kegunaan untuk memberikan kemudahan kepada peneliti dalam memahami data yang diperoleh sehingga data tersebut dapat menampilkan gambaran yang rinci. Kedua, Penyajian data, menyajikan berbagai informasi secara sistematis yang telah didapatkan yang bisa dituang ke dalam bentuk kalimat dan kata-kata yang berhubungan dengan fokus penelitian. Ketiga, Penarikan Kesimpulan, penarikan kesimpulan biasanya ditarik dengan membuat intisari dari seluruh susunan penelitian.

Dalam rangka memperoleh kepercayaan atau kredibilitas yang sesuai dengan fakta yang ada dilapangan, maka penelitian ini menggunakan teknik membercheck sebagai validasi. Teknik membercheck merupakan teknik mempertanyakan kembali kepada responden terkait kesesuaian hasil interpretasi data wawancara dari satu atau dua informan kunci untuk mengetahui bahwa hasil interpretasi tersebut sudah sesuai dengan maksud dari informan kunci. Penelitian kualitatif memiliki salah satu ciri yaitu peneliti berlaku tidak hanya sebagai instrument tetapi juga sebagai pengumpul data. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti merupakan syarat yang mutlak. Hal tersebut dikarenakan peneliti wajib berinteraksi baik dengan manusia maupun non manusia yang berada dalam lingkup penelitiannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Tallo terletak di sebelah utara Kota Makassar dan merupakan salah satu dari 14 Kecamatan yang ada di Kota Makassar. Pusat pemerintahan Kecamatan Tallo terletak di Kelurahan Ujung Pandang Baru yang di sebelah Utara berbatasan dengan Selat Makassar, di sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Bontoala, berbatasan dengan Kecamatan Tamalanrea di sebelah Timur dan Kecamatan Ujung Tanah di sebelah Barat. Berdasarkan catatan sejarah, Kecamatan Tallo merupakan peninggalan sejarah yang fundamental yang bisa dibuktikan dengan eksistensi Kompleks Makam Kuno Raja-Raja Tallo. Luas wilayah Kecamatan Tallo mencapai sekitar 8,75 Km² dengan rincian 15 Kelurahan yang 3 diantaranya merupakan daerah pesisir sedangkan 12 kelurahan lainnya merupakan Dataran dengan topografi ketinggian di atas permukaan air laut. Kelurahan Lakkang tercatat memiliki wilayah paling luas, yakni 1,65 km², sedangkan Kelurahan Wala-Walaya memiliki luas wilayah terkecil dengan luas 0,11 km². Berdasarkan registrasi penduduk yang dilaksanakan pada akhir tahun 2020, diketahui bahwa penduduk Kecamatan Tallo terdiri dari 66.285 laki-laki dan 63.510 perempuan sehingga total penduduk Kecamatan Tallo mencapai 129.795 jiwa. Salah satu kesamaan penduduk Kecamatan Tallo dengan penduduk kota Makassar pada umumnya adalah memiliki latar belakang yang majemuk yang terlihat dari kacamata agama dan keyakinan serta kondisi latar belakang sosial budaya.

Kecamatan Tallo memiliki visi yaitu Mewujudkan Kecamatan Tallo sebagai Pelayan Publik yang ramah untuk semua. Untuk mencapai visi tersebut, Kecamatan Tallo memiliki misi yaitu Meningkatkan Pelayanan Publik yang cepat dan ramah, Meningkatkan Ekonomi masyarakat melalui UKM, Meningkatkan Kualitas Lingkungan yang asri dan nyaman.

Berikut ini adalah beberapa tugas dan fungsi dari Kecamatan Tallo diantaranya, (1) Membantu Walikota Melaksanakan Pemerintahan di Wilayah Kecamatan Dalam Rangka Meningkatkan Koordinasi Penyelenggaraan Pemerintahan, Pelayanan Publik, Dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan; (2) Merumuskan dan melaksanakan urusan pemerintahan umum di wilayah Kecamatan; (3) Merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)/RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA/DPPA dan Perjanjian Kinerja (PK) Kecamatan, Mengoordinasikan dan merumuskan bahan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD); (4) Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) / Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kota dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai bidang tugasnya; (5) Merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) Kecamatan; (6) Mengoordinasikan pembinaan dan pengembangan kapasitas organisasi dan tata laksana; (7) Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan; (8) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kecamatan; (9) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah; (10) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Walikota.

Kecamatan Tallo memiliki jam kerja pelayanan yang dimulai pada pukul 08.30 – 17.00 WITA pada hari senin hingga kamis dengan jam istirahat kerja dimulai pada pukul 13.00 – 14.00 WITA. Pada hari jumat, jam kerja pelayanan dimulai pada pukul 08.30 – 17.30 WITA dengan jam istirahat kerja dimulai pada pukul 12.30 – 14.00 WITA.

Kualitas Pelayanan E-KTP Kecamatan Tallo

Pemerintah Kecamatan merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sama halnya dengan pemerintah Kecamatan Tallo yang selalu memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Tidak dapat dipungkiri bahwa pemerintah Kecamatan masih mengalami hambatan berupa permasalahan kondisi pelayanan yang dinilai belum cukup memuaskan masyarakat. Perlu diketahui bahwa pelayanan publik yang diberikan, diukur berdasarkan prinsip *New Public Service (NPS)* yang meliputi, Melayani warga negara, bukan *customer*, Mengutamakan kepentingan public, Kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan, Berpikir strategis, bertindak demokratis, Mengetahui bahwa akuntabilitas bukan hal sederhana, Melayani daripada, Menghargai manusia, bukan sekedar produktivitas.

Dengan mengacu pada prinsip-prinsip diatas, maka usaha pemberian pelayanan oleh Kecamatan Tallo dapat melalui langkah-langkah sebagai berikut. Dalam menilai kualitas pelayanan, penampilan petugas menjadi salah satu indikator penilaian. Penampilan yang dimaksud meliputi penggunaan atribut dan seragam yang bersih dan rapi. Pada tanggal 2 Agustus 2021, peneliti mendapatkan kesempatan untuk melakukan wawancara dengan Bapak Alif selaku Kepala Seksi Pemerintahan. Terkait penampilan petugas, beliau menuturkan bahwa :

“Penggunaan atribut atau seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. Namun masih ada saja petugas yang kadang tidak menaati peraturan. Untuk pemberian sanksi bagi petugas yang tidak menaati peraturan akan di tegur dan diberi surat peringatan”.

Pada dasarnya, kepuasan pengguna layanan menjadi prioritas utama dalam sebuah pelayanan. Dalam suatu pelayanan di Kecamatan, segala sesuatu yang menjadi kebutuhan pengguna layanan harus diprioritaskan. Hal tersebut selaras dengan pernyataan dari Haliq yang berhasil peneliti wawancarai pada tanggal 25 Agustus 2021. Terkait kepuasan pengguna layanan sebagai prioritas utama, ia menjelaskan bahwa :

“Petugas disini sudah mendahulukan kepentingan pelanggan, buktinya sebelum jam istirahat para petugas masih suka untuk melayani dan tidak pergi untuk mengurus kepentingan pribadinya”. Selanjutnya Bu Reskianti menambahkan bahwa, “petugas pelayanan sudah mengutamakan kepentingan dari masyarakat”.

Berbicara tentang penampilan petugas, hal tersebut tidak dapat terlepas dari sikap dan etika petugas itu sendiri. Sesuai dengan jawaban dari ketiga narasumber yang telah diwawancarai peneliti yakni Yani, Eri dan Akram selaku pengguna layanan, ketiganya mengungkapkan bahwa petugas Kecamatan Tallo memiliki sikap yang ramah dan sopan santun. Sikap tersebut membuat para pengguna layanan merasa lebih dihargai dan dihormati. Peneliti mengamati bahwa sopan yang dimaksud sikap petugas yang baik dan ramah ketika menanyakan, mengarahkan serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Dalam suatu pelayanan publik, sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penunjang kualitas pelayanan publik. Namun, sumber daya manusia pada Kecamatan Tallo tergolong kurang. Hal tersebut didasarkan pada hasil pengamatan peneliti yang melihat adanya kekurangan petugas di bagian pelayanan tepatnya pada loket pengecekan kelengkapan dan penginputan data. Seharusnya terdapat 2 petugas yang melayani pada loket tersebut tetapi peneliti hanya melihat 1 petugas saja. Rupanya, petugas pelayanan di Kecamatan Tallo masih kurang disiplin dalam hal waktu. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa petugas yang tidak kembali ke kantor setelah jam istirahat. Hal ini disetujui oleh Haliq sebagai pengguna layanan yang menuturkan:

“Petugasnya kelihatan kewalahan menghadapi masyarakat, karena cuman ada 1 petugas di loket pelayanan”.

Selanjutnya, peneliti mengamati bahwa terdapat kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan pelayanan di Kecamatan Tallo. Hal tersebut sejalan dengan pengakuan Ila yang merupakan pengguna layanan. Ila bercerita bahwa setibanya ia di kantor Kecamatan Tallo, ia langsung menuju loket dan langsung diarahkan oleh petugas loket yang ada. Kemudian, dalam suatu pelayanan biasanya terdapat biaya pengurusan yang ditentukan berdasarkan jenis pelayanannya. Nyatanya, tidak semua pelayanan memungut biaya. Selain pengurusan E-KTP, pengurusan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan legalisasi surat juga tidak dipungut biaya. Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Alif yang menuturkan bahwa:

”Untuk pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, legalisasi surat itu gratis”.

Hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari Eri selaku pengguna layanan yang mengatakan:

”Saya tidak dipungut biaya dalam pengurusan KTP”.

Dari hasil pengamatan peneliti, ditemukan bahwa tingkat kenyamanan pengguna layanan masih tergolong rendah. Hal tersebut disebabkan oleh kondisi lingkungan yang berupa minimnya luas ruang pelayanan dan ruang tunggu. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa luas ruang tunggu tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan yang mengurus E-KTP atau dengan kata lain ruang tunggu tersebut tidak dapat menampung banyaknya masyarakat yang merupakan pengguna layanan. Hal ini cukup berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan pembuatan E-KTP yang dinilai kurang baik.

Ditinjau dari sisi sarana dan prasarannya, kondisi sarana yang ada di Kecamatan Tallo itu tidak memenuhi standar pelayanan. Hal tersebut disebabkan oleh alat perekaman yang kondisinya telah berumur atau tua. Hal ini disetujui oleh petugas pelayanan yang diwawancarai oleh peneliti. Ia mengatakan bahwa:

“alat perekaman yang ada sudah digunakan sejak tahun 2011, kendalanya dalam pembuatan E-KTP ada di jaringan serta terkadang lemot komputernya”.

Kondisi prasarana yang terdapat di Kecamatan Tallo dapat dikatakan masih kurang karena luas ruang tunggu pelayanan yang tergolong sempit yaitu 4x6. Sekali lagi hal ini disetujui oleh petugas pelayanan yang diwawancarai oleh peneliti dengan menjelaskan bahwa:

“Kalau dari sarana prasarannya masih kurang karena ruangan pelayanan tunggu dan ruang pelayanannya yang sempit sedangkan warga masyarakat yang sangat banyak”.

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi di Kecamatan Tallo sudah menerapkan protokol kesehatan. Hal tersebut terlihat dari diwajibkannya pemakaian masker dan social distancing atau jaga jarak. Namun, sepertinya petugas Kecamatan Tallo kurang tanggap dan tegas dalam menanggapi hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang tidak menggunakan masker dan tidak menjaga jarak. Hal tersebut didukung juga dengan tidak disediakannya hand sanitizer bagi masyarakat Kecamatan Tallo. Selanjutnya, di Kecamatan Tallo belum diadakannya pelayanan secara online. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas pelayanan, diketahui bahwa Kecamatan Tallo masih melakukan pelayanan secara offline. Alasan masih diterapkannya pelayanan offline adalah karena masih belum adanya arahan dari pimpinan Kecamatan Tallo.

Kesesuaian Pelayanan E-KTP Kecamatan Tallo dengan Prinsip Public New Service (NPS)

Prinsip yang pertama adalah Melayani warga negara, bukan customer. Konsep *public new service* ini tidak hanya memandang warga negara sebagai pelanggan atau customer yang dapat membeli barang atau jasa saja melainkan memandang warga negara yang mempunyai kesamaan dalam hak dan kewajiban atau yang biasa dikenal dengan istilah “*citizen*”. Sebenarnya dalam kehidupan sehari-hari, hal di atas masih belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan dalam pelayanan publik, terkadang masih mendahulukan pelayanan kepada pihak-pihak yang memiliki jabatan atau memiliki uang dan menggunakan uang tersebut untuk mempercepat proses pengurusan administrasi kependudukan. Namun, hal tersebut tidak berlaku di Kecamatan Tallo. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, petugas sudah mendahulukan kepentingan pelanggan dan masyarakat dilayani oleh petugas dengan baik dan tidak dibeda-bedakan.

Prinsip yang kedua adalah Mengutamakan kepentingan publik. Konsep *public new service* ini berpendapat bahwa dalam merumuskan kepentingan publik, yang menjadi aktor utama bukanlah aparatur negara. Dalam sistem pemerintahan yang lebih luas, administrator publik merupakan aktor penting yang terdiri dari warga negara, kelompok, wakil rakyat hingga lembaga lainnya. Peran administrator negara adalah membantu warga negara dalam mengartikulasikan kepentingan publik. Di sisi lain, administrasi publik memiliki peran dan tanggung jawab yang orientasinya tidak hanya terpaku pada tujuan ekonomis tetapi terhadap nilai-nilai kepentingan publik antara lain kejujuran, kemanusiaan, keadilan, dsb. Pada kenyataannya, pelayan publik masih belum mengutamakan kepentingan publik. Hal tersebut tercermin pada kepentingan publik di Kecamatan Tallo yang kurang tersentuh. Hal ini didasarkan pada hasil pengamatan terhadap kondisi lingkungan yang menunjukkan bahwa luas ruang pelayanan dan ruang tunggu yang kecil mengakibatkan ketidaknyamanan pengguna layanan.

Prinsip yang ketiga adalah Kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan. Konsep *public new service* ini melihat bahwa dalam proses administrasi dan pemerintahan, keterlibatan *citizen* merupakan hal yang sangat krusial dibandingkan dengan penggerakan pemerintah dari semangat wirausaha. Konsep ini memberikan argumen bahwa kepentingan publik akan jauh lebih baik apabila aparatur negara bekerjasama dengan warga negara dalam perumusan dan perkembangan kepentingan publik itu sendiri. Warga negara disini dikhususnya kepada orang yang berkomitmen untuk memberikan sumbangsih yang berarti terhadap kehidupan bersama. Namun, dalam beberapa kasus ditemukan bahwa proses pelayanan sepertinya dijadikan sebagai ajang bisnis oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Di Kecamatan Tallo sendiri, telah

diketahui bahwa tidak dipungutnya biaya dalam pengurusan dokumen E-KTP serta tidak adanya pungutan liar.

Prinsip *Public New Service (NPS)* yang keempat adalah Berpikir strategis, bertindak demokratis. Gagasan utama dari prinsip ini ialah pengelolaan melalui usaha kolektif dan proses yang kolaboratif akan menciptakan kebijakan dan program yang bisa menjawab kebutuhan publik dengan efektif dan responsif. Fokus utama dari implementasi prinsip ini terlihat dari terlibatnya *citizen* pada seluruh tahap perumusan dan proses implementasi kebijakan. Selain memberikan makna pada pelayanan publik, interaksi dan tindakan dari *citizen* akan memunculkan tindakan demi kebaikan publik. Dengan melihat hasil pengamatan dan wawancara, Kecamatan Tallo dianggap belum bisa beradaptasi dengan baik terhadap perkembangan jaman. Salah satu contohnya adalah Kecamatan Tallo belum bisa beradaptasi dengan situasi pandemi dengan maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari tidak diberlakukannya sistem pelayanan online serta kurang tanggap dan tegasnya petugas pelayanan dalam melakukan penerapan protokol kesehatan kepada pengguna layanan yang menghiraukan protokol kesehatan.

Selanjutnya, Mengetahui bahwa akuntabilitas bukanlah hal yang sederhana merupakan prinsip yang kelima. Dalam konsep NPS, selain pentingnya efektifitas, efisiensi dan kepuasan pelanggan, pertanggungjawaban harus tetap berasal dari administrasi publik ditinjau dari sisi etika, prinsip demokrasi dan kepentingan publik. Administrator publik harus siap sedia menghadapi risiko yang terjadi atas kegagalan implementasi kebijakan publik. Faktanya, akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat khususnya di daerah masih tergolong kurang. Hal tersebut disebabkan oleh masih banyak masyarakat yang benar-benar tidak mengetahui transparansi dari laporan keuangan maupun kegiatan yang ada di daerahnya. Dalam bidang pelayanan, di Kecamatan Tallo sendiri telah menggunakan *Standard Operation Procedure (SOP)*. Fungsi dari SOP adalah sebagai acuan atau pedoman yang meliputi prosedur kerja dan prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, di Kecamatan Tallo masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui seperti apa prosedur pelayanan itu. Sebenarnya, Kecamatan Tallo telah menunjukkan standar pelayanannya. Namun, tulisan yang ada pada papan standar pelayanan dan persyaratan pengurusan sangatlah kecil. Hal itu membuat masyarakat sulit untuk membaca dan memahaminya. Selain itu, diketahui dari hasil pengamatan peneliti bahwa SOP yang ada di Kecamatan Tallo merupakan SOP yang expired yang tidak terbaharui lagi. Kejadian tersebut sudah cukup menunjukkan bahwa dalam hal demokrasi, pemerintah Kecamatan Tallo masih belum terpenuhi.

Prinsip yang keenam adalah Melayani daripada mengarahkan. Seperti yang kita ketahui bahwa Kepemimpinan sangat erat kaitannya dengan atasan atau seseorang yang jabatan yang lebih tinggi. Namun, dalam konsep new public service, kepemimpinan tidak lagi diartikan sebagai atasan melainkan pada orang banyak atau kelompok. Saat ini, kedudukan pimpinan tidak lagi sebagai pemilik tetapi sebagai pelayan publik. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, pegawai Kecamatan Tallo sudah melaksanakan komitmen penggunaan atribut dan jam kerja sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Namun, masih terdapat beberapa petugas yang kurang disiplin. Hal tersebut dapat terlihat dari beberapa petugas yang tidak kembali ke kantor selepas jam istirahat. Ketidaksiplinan tersebut menunjuk pada kurangnya komitmen dari pegawai Kecamatan Tallo dalam melayani masyarakat.

Prinsip yang ketujuh ialah Menghargai manusia, bukan sekedar produktivitas. Konsep

public new service berpandangan bahwa perilaku manusia dipicu oleh banyak faktor. Faktor tersebut ialah (1) Martabat manusia; (2) Rasa perhatian terhadap sesama; (3) Pelayanan; (4) Kepentingan publik. Maka dari itu, kinerja pegawai juga diukur menggunakan nilai-nilai yang meliputi kejujuran, pemberdayaan, dsb. Dengan begitu, apabila pimpinan aparat birokrasi memperlakukan aparat birokrasi dengan hormat, maka aparat birokrasi akan memperlakukan masyarakat dengan hormat. Dengan mengacu pada hasil pengamatan yang ada, ditinjau dari sisi pemberian pelayanan, pegawai Kecamatan Tallo telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan tidak membedakan masyarakat dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Namun, ditinjau dari sisi sarana dan prasarana, dapat terlihat dengan jelas bahwa sarana dan prasarana Kecamatan Tallo belum terakomodir dengan baik dengan bukti ruang tunggu yang berukuran kecil yaitu 4x6, belum memiliki toilet dan masih kurangnya kursi tunggu dengan jumlah masyarakat yang merupakan pengguna layanan.

KESIMPULAN

Dalam penilaian kualitas pelayanan, Kecamatan Tallo memiliki kualitas pelayanan yang tergolong rendah. Hal tersebut disebabkan oleh Kecamatan Tallo mengalami kekurangan pegawai pada bagian pelayanan. Kekurangan pegawai ini disebabkan karena ketidakdisiplinan dari beberapa petugas pelayanan Kecamatan Tallo. Bentuk ketidakdisiplinannya adalah tidak kembali ke kantor setelah jam istirahat selesai. Hal tersebut mengakibatkan 1 petugas tersisa merasa kewalahan karena harus mengerjakan dua beban kerja sekaligus yakni pengecekan berkas dan penginputan data pada proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Tallo. Selanjutnya, dari penjelasan konsep paradigma *New Public Service (NPS)*, peneliti berpendapat bahwa dalam merumuskan berbagai macam program layanan publik yang lebih condong berpihak pada kebutuhan warga negara, partisipasi warga negara mengambil peranan yang cukup penting dikarenakan memiliki hak yang sama, memberikan ruang bagi partisipasi publik, transparansi para penyedia layanan dalam menghadapi warga negara, dan akuntabilitas sesuai program.

Bagi instansi pemerintah, apabila ingin merencanakan penggunaan sosial media, ada perlunya dilakukan pendekatan secara profesional dan terukur. Hal tersebut dikarenakan dengan semakin baiknya pengelolaan sosial media, maka hal tersebut akan membawa dampak positif berupa meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan pihak penyelenggara pelayanan publik. Diharapkan kedepannya, instansi pemerintah sudah mulai memanfaatkan media sosial untuk melakukan pelayanan online dengan mengingat bahwa sosial media merupakan salah satu sistem informasi yang cepat dan efisien. Dengan, memaksimalkan penggunaan sosial media baik secara langsung maupun tidak, hal tersebut akan berdampak bagi peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tallo.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tallo, terdapat beberapa faktor penghambat antara lain, Pertama, Sumber Daya Manusia yang dimana dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai yaitu kuantitas maupun kualitasnya. Kedua, Sarana, yang belum terpenuhinya tempat pelayanan yang ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ketiga, Prasarana yang masih belum memenuhi tempat pelayanan yang ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Terakhir, Komitmen yang dimana petugas Kecamatan Tallo kurang berkomitmen dalam hal pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diberi saran kepada Kecamatan Tallo Kota Makassar yakni, (a) Lebih aktif lagi dalam melayani masyarakat terutama dalam menjelaskan persyaratan yang ada sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik untuk pengurusan berkas dan penambahan personel pelayanan untuk lebih memudahkan urusan pelayanan di Kecamatan Tallo; (b) Lebih dilengkapi lagi sarana prasarananya seperti toilet, luas ruangan, kerapian ruangan, dll; (c) Ditingkatkan lagi protokol kesehatan di Kecamatan Tallo dan lebih tegas kepada masyarakat yang tidak menjaga jarak dan juga yang tidak menggunakan masker, dan dibatasi masyarakat yang melakukan pelayanan di dalam ruangan dan selebihnya menunggu diluar ruangan dan lengkapi lagi hand sanitizer dan alat untuk cuci tangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Nurmandi, A 2010, Manajemen Pelayan Publik. Yogyakarta, PT.Sinergi Visi Utama.
- Almana, L, Suardi, I & Sudarmanto, S 2018, Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi. Yogyakarta : Dee publish.
- Crosby, P 1979, Quality is free : The Art of Making Quality Certain, New York : New American Library
- Deming, W 1982. Guide to Quality Control. Cambirdge: Massachussetts Institute Of Technology.
- Denhardt, J & Denhardt, R 2003, The New Public Service : Serving not Steering. NewYork : M.E. Sharpe Inc.
- Denhardt, R & Gray, J 1998, Targeting Community Development in Orange County, Florida. National Civic Review 87(3): 22735.
- Joseph, G 1926, The Privat Provision of Public Service in Developing Country, Oxford University Press, Washington DC.
- Garvin, D 1998, Managing Quality. Free Press. New York.
- Governance and Decentralization Survey 2002, PSKK UGM pada tahun 2002.
- Hardiansyah 2011, Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator, dan implementasi, Yogyakarta, Gava Media
- Juran. J 1993, Quality Planning and Analysis, Third edition, New York, McGrawHill.
- Munir. (2017). Pembelajaran Digital. Tersedia pada laman web: http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/PRODI_ILMU_KOMPUTER/196603252001121MUNIR/BUKU/Pembelajaran%20Digital.pdf:<https://www.google.com/>. Diakses Psds 20 Maret 2019.
- Sinambela, L 2006, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta, Bumi Aksara.
- Tjiptono 2007, Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima, Yogyakarta, Penerbit Andi

World Development Report. 2002, The State in a Changing World. Published For The World Bank, Oxford University Press.