



## Responsiveness Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung

Leni Oktopiani , Izjtihad Anisa M , Bunga Adventine Samosir ,  
Ivan Darmawan

Universitas Padjadjaran

Korespondensi penulis: [leni20001@mail.unpad.ac.id](mailto:leni20001@mail.unpad.ac.id), [izjtihad20001@mail.unpad.ac.id](mailto:izjtihad20001@mail.unpad.ac.id),  
[bunga20006@mail.unpad.ac.id](mailto:bunga20006@mail.unpad.ac.id), [ivan.darmawan@unpad.ac.id](mailto:ivan.darmawan@unpad.ac.id)

**Abstract.** *Government has an important role to play in meeting the diverse needs of communities through public services. One of the public services supported by the government is the e-KTP (electronic identity card) service. However, the implementation of e-KTP services in Ujungberung District, Bandung City has not been optimized yet. This study aims to test the responsiveness of e-KTP services in Ujungberung district. In this study, the literature review method with the response theory of Ansoff and McDonnell is used. The research results indicate that there are several problems in the implementation of e-KTP services in Ujungberung district, including lack of adequate infrastructure, lack of service responsiveness from agents and service providers. does not meet e-KTP production operation standards, as well as public complaints and grievances about the quality of e-KTP service in Ujungberung District. Responsiveness of public services is the key to community satisfaction. Responsiveness or responsiveness of public services is the key to community satisfaction. The government should strengthen the responsiveness of e-KTP services in Ujungberung District by improving facilities and infrastructure, improving the quality of service agents and improving operational standards. motion.*

**Keywords:** *Public Service, Responsiveness, Ujungberung District.*

**Abstrak.** Pemerintah memiliki peranan penting dalam memfasilitasi berbagai kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Salah satu layanan publik yang di akomodasi oleh pemerintah adalah layanan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Namun, dalam implementasinya pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung, Kota Bandung belum maksimal. Penelitian ini memiliki tujuan guna mengkaji responsivitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung. Dalam penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan dengan teori *responsiveness* oleh Ansoff dan McDonnell. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung, antara lain kurangnya sarana prasarana yang memadai, responsivitas pelayanan dari petugas yang kurang, dan pelayananan yang tidak sesuai dengan standar operasional dalam pembuatan e-KTP, serta terdapat keluhan dan aduan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung. Responsivitas pelayanan publik menjadi kunci utama dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Responsivitas atau daya tanggap pelayanan publik menjadi kunci kepuasan masyarakat. Pemerintah perlu memperkuat daya tanggap dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung dengan cara memperbaiki sarana dan prasarana, meningkatkan kualitas petugas pelayanan serta memperbaiki standar operasional.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Responsivitas, Kecamatan Ujungberung.

Received April 30, 2023; Revised Mei 30, 2023; Accepted Juni 20, 2023

\* Leni Oktopiani, [leni20001@mail.unpad.ac.id](mailto:leni20001@mail.unpad.ac.id)

## LATAR BELAKANG

Penyediaan layanan publik oleh pemerintah tentu memiliki peranan yang sangat penting dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan dan tuntutan dari setiap warga negaranya. Hal ini sejalan dengan fungsi pemerintahan yaitu pengaturan (*regulation*), pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), dan pemberdayaan (*empowering*). Pemerintah dianggap berhasil melaksanakan kegiatan pemerintahan yang dilandasi oleh prinsip inovasi, komitmen, efektif dan efisien apabila telah mampu untuk membangun rasa kepuasan dari masyarakat terkait kinerja yang dilakukan terlebih dalam hal pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang tercantum dalam Pasal 1 Ayat 1, dijelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik lainnya untuk melayani masyarakat umum dengan maksud untuk mencapai tujuan tertentu.

Aparatur pemerintah selaku pemberi fasilitas pelayanan haruslah mampu untuk melakukan peningkatan terhadap pelayanan secara berkala. Terdapat berbagai macam pelayanan yang disediakan oleh pemerintah antara lain pelayanan kesehatan, pendidikan, administratif, dan lain-lain. Dalam kegiatan administrasi dan penyelenggaraan pemerintah, tentu diperlukan adanya pelayanan publik yang responsif. Contoh nyata dalam penerapan responsivitas pelayanan publik salah satunya adalah proses pembuatan *e-KTP* (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) yang dilakukan di Kecamatan Ujungberung, Kota Bandung. Hadirnya sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi (*e-KTP*) merupakan salah satu langkah untuk dapat mewujudkan *e-Government* di Indonesia.

Dalam fokus penelitian ini, berdasarkan teori yang dikemukakan oleh William Dunn, responsivitas merupakan satu dari beberapa indikator pelayanan publik yang mengacu pada kemampuan pemerintah dalam menanggapi kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat secara cepat dan efektif. Dalam hal pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Ujungberung, pelayanan publik yang responsif menjadi kunci utama dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Ujungberung diyakini telah terlaksana dengan baik, namun dalam proses pelaksanaannya tidak dapat dipungkiri bahwa seringkali masih ditemukan berbagai permasalahan. Menurut Wahyuni (2008), masalah yang biasa ditemui yaitu penyelenggaraan pelayanan publik yang masih belum efektif dan efisien serta belum optimalnya sumber daya manusia yang tersedia.

Permasalahan yang dapat ditemukan di Kecamatan Ujungberung terkait pelayanan publik mengenai proses pembuatan e-KTP antara lain yaitu sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, kurang tanggapnya para pegawai, serta masih ditemukan adanya ketidaksesuaian standar operasional dalam proses pembuatan e-KTP<sup>1</sup>. Tidak jarang masyarakat juga memberikan keluhan dan mengajukan pengaduan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menuntut adanya peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, dalam realitasnya para penyelenggara pelayanan tidak melakukan perubahan secara cepat dan berarti.

Dengan ditemukannya beberapa permasalahan yang terjadi dalam proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Ujungberung, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Responsiveness* Pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung”

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pelayanan Publik**

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa kata “pelayanan publik” itu berasal dari dua kata menurut bahasa Indonesia, yaitu publik dan pelayanan. Gronross (1990:27) mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan rangkaian atau suatu kegiatan yang terjadi karena adanya hubungan atau interaksi antara konsumen dan karyawan atau berbagai hal yang diberikan atau disediakan oleh perusahaan yang memberikan layanan yang dimaksud untuk menyelesaikan masalah konsumen. Tampubolon (2001:139-141) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah orang lain yang menerima sesuatu yang baik dari seseorang. Seseorang yang memberikan pelayanan ini disebut pelayan. Berdasarkan hal tersebut, pelayan yang baik adalah pelayan yang melayani, bukan pelayan yang dilayani. Sedangkan publik diartikan sebagai rakyat atau masyarakat (Indradi, 2017).

Pada awalnya, secara sederhana pelayanan publik dianggap sebagai bentuk layanan yang didapatkan masyarakat dari pemerintah, jadi, pemerintahlah subjek yang memberikan layanan. Pelayanan publik juga disebut seluruh barang dan jasa yang diberikan oleh pemerintah. Dibandingkan dengan sektor publik, pelayanan publik lebih sulit untuk dipahami (Along, 2020). Menurut Sinambela (dalam Along, 2020), pelayanan publik adalah aktivitas menguntungkan yang menawarkan kepuasan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap manusia, tidak terikat pada produk secara fisik untuk hasilnya.

---

<sup>1</sup> D Artadila, “*Proses Pelayanan dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan UjungBerung Kota Bandung*”. 2020, Hal. 55-58

Pelayanan publik tentunya harus berkualitas dengan baik. Untuk melihat kualitas pelayanan publik dapat ditinjau dari dimensi-dimensi berikut, yaitu bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam (Along, 2020)).

Di dalam penelitian ini, akan terfokus kepada dimensi yang terdapat pada daya tanggap atau *responsiveness*(responsivitas).

### **Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Publik**

Daya tanggap atau (*Responsiveness*) adalah kemauan dari para pegawai atau karyawan untuk dan memberi layanan dan membantu para konsumen dengan ketanggapan (Tjiptono, 2006: 70 dalam (Hasnih et al., 2016)). Daya tanggap juga dapat diartikan sebagai kesigapan atau respon karyawan atau staf yang meliputi kecepatan dan kesigapan melayani pelanggan dalam membantu untuk memberi pelayanan (Hasnih et al., 2016).

Rambat Lupiyoasi (2001: 146) dalam (Hasnih et al., 2016) mengungkapkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) ialah kemauan dari staf atau karyawan untuk memberikan layanan serta membantu pelanggan dengan tepat dan cepat (*responsive*) dan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Berdasarkan uraian pada bagian sebelumnya, disebutkan bahwa pelayanan publik harus berkualitas dengan baik. Publik atau masyarakat tentunya memerlukan pelayanan yang baik untuk membantu segala urusan dan pekerjaannya. Salah satu dimensi yang mengukur kualitas pelayanan publik adalah daya tanggap (*responsiveness*) dari staf pemerintah yang melayani masyarakat.

Daya tanggap dari staf pemerintah merupakan salah satu dimensi yang krusial di dalam pelayanan publik. Untuk itu, perlu diukurnya hal tersebut.

Dalam memberikan berbagai bentuk pelayanan, harus diutamakan aspek pelayanan yang mempengaruhi perilaku dari orang yang menerima pelayanan oleh setiap pegawai, sehingga sangat dibutuhkan adanya kemampuan atau ability berupa daya tanggap dari staf atau pegawai pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat disesuaikan berdasarkan tingkat pengertian setiap orang, penyerapan, dan ketidaksesuaian dari berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Pokok dari bentuk pelayanan yang diterapkan di dalam suatu instansi atau kegiatan pelayanan kerja yakni memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat ketanggapan atas permasalahan pelayanan yang diberikan pada prinsipnya. Bentuk pelayanan yang baru saja diterima oleh seseorang memungkinkan ia menjadi kurang tanggap karena baru pertama kali diterima olehnya. Sehingga orang tersebut perlu banyak dan berbagai informasi tentang

prosedur dan persyaratan pelayanan yang mudah, cepat, serta lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seharusnya menuntun orang yang dilayani dengan berbagai penjelasan yang jelas serta tidak menimbulkan pertanyaan-pertanyaan atau berbagai hal yang menimbulkan keluhan dari orang yang dilayani. Pegawai yang melayani tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan apabila melakukan hal tersebut dengan baik sehingga sesuai dengan tingkat kelancaran, kemudahan, dan kecepatan terjadilah pelayanan yang optimal yang ditangani oleh pegawai tersebut.

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan aspek dari responsiveness yang dikemukakan oleh Ansoff dan McDonnel (dalam Nugraha, 2014), yaitu, *climate (will to respond)*, *competence (ability to respond)*, dan *capacity (volume of respond)*, uraian ketiganya adalah sebagai berikut.

1. *Climate*. Aspek ini adalah aspek yang berkenaan dengan *will to respond*. Aspek ini mengarah kepada pengaruh dan suasana lingkungan bagi pemerintah untuk merespon permasalahan dengan cara tertentu serta bagaimana cara untuk memberikan respon terhadap hal tersebut.
2. *Competence*. Aspek ini berkenaan dengan *ability to respond*. Aspek ini mengarah kepada kemampuan organisasi untuk merespon dalam pelayanan publik.
3. *Capacity*. Aspek ini berkenaan dengan kapasitas. Aspek ini mengarah kepada apa yang dimiliki dan kemampuan yang dimiliki oleh individu dan organisasi pemerintah.

(Ansoff dan McDonnel (dalam (Nugraha et al., 2017))

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan (literature review). Menurut J. Supranto dalam Ruslan (2008), penelitian kepustakaan ini adalah proses pencarian data atau informasi penelitian dengan membaca jurnal ilmiah, karya referensi dan publikasi yang tersedia di perpustakaan (Ruslan, 2008: 31). Penelitian kepustakaan sering digunakan untuk mengkaji sumber bacaan yang dapat memberikan informasi bagi peneliti untuk memecahkan masalah penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Responsiveness Pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung dari Aspek *Climate***

Aspek *climate* merupakan salah satu aspek dari *responsiveness* mengenai kemauan perangkat organisasi dalam merespons suatu hal berkenaan dengan pelayanan publik. Aspek ini mengarah kepada pengaruh dan suasana lingkungan memungkinkan pemerintah untuk bereaksi terhadap masalah dengan cara dan cara tertentu untuk bereaksi.

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh Artadila (2020) mengenai pelayanan publik pembuatan e-KTP di Kecamatan Ujungberung ditinjau dari aspek *climate*, bahwa kedisiplinan petugas pelayanan pembuatan e-KTP dalam melaksanakan pelayanan publik pembuatan e-KTP cukup disiplin perihal waktu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan oleh Artadila bersama Camat Ujungberung, bahwa masih ada sebagian kecil petugas yang masih terlambat hadir di kantor. Namun, hal tersebut masih dalam waktu yang cukup wajar. Faktor lingkungan yang mempengaruhi aspek ini, dimana jaraknya cukup jauh dari kantor yang menyebabkan beberapa petugas mengalami keterlambatan. Selain itu, sarana prasarana yang kurang memadai dalam pelayanan pembuatan e-KTP mempengaruhi kinerja petugas dalam melayani masyarakat. Lingkungan yang kurang *support* dan alokasi sumber daya untuk meningkatkan sarana dan prasarana di Kecamatan yang minim menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selanjutnya, daya tanggap petugas pelayanan publik pembuatan e-KTP terhadap masyarakat dinilai belum tanggap, karena masyarakat harus menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan. Faktor yang mempengaruhi aspek ini adalah jumlah masyarakat yang memerlukan pelayanan cukup banyak, sedangkan petugas yang sedikit perlu waktu secara bergantian untuk melayani masyarakat. Terakhir, proses penyelesaian pembuatan e-KTP yang memerlukan waktu lama dan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa aspek *climate*, yaitu suasana lingkungan dalam pelayanan publik pembuatan e-KTP pada Kecamatan Ujungberung masih belum bisa mendukung pelayanan secara maksimal, yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti jarak tempuh petugas pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, serta ketidakpastian waktu penyelesaian pembuatan e-KTP di Kecamatan Ujungberung mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik.

### **Responsiveness Pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung dari Aspek *Competence***

Seperti yang sudah diuraikan sebelumnya, aspek *competence* ini berkenaan dengan *ability to respond*. Jadi, di dalam bahasa Indonesia, aspek ini merujuk kepada kemampuan organisasi untuk memberikan respon dalam melayani. Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Artadila (2020), disebutkan bahwa dalam hal memberikan pelayanan e-KTP di

Kecamatan Ujungberung, para pegawai belum cukup tanggap kepada masyarakat yang datang untuk mengurus e-KTPnya. Pegawai tidak segera merespon masyarakat yang ingin membuat e-KTP sehingga menyebabkan masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pembuatan e-KTP. Bahkan ada masyarakat yang pertanyaannya tidak dijawab oleh petugas.

Akan tetapi, jika dilihat dari sisi pegawai, mereka harus bergantian dalam memberikan pelayanan karena terlalu banyaknya jumlah masyarakat yang memerlukan pelayanan e-KTP.

Hal ini menunjukkan bahwa dalam aspek *competence*, Kecamatan Ujungberung belum memenuhinya karena mereka belum bisa merespon masyarakat dalam pelayanan e-KTP karena pegawai yang harus bergantian untuk melayani masyarakat yang terlalu banyak jumlahnya.

### **Responsiveness Pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung dari Aspek *Capacity***

Selain dapat ditinjau dalam aspek *climate* dan *competence*, *responsiveness* pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung dapat pula ditinjau berdasarkan aspek *capacity*. Dalam hal ini, aspek *capacity* mencakup adanya kemampuan Kecamatan Ujungberung dalam menangani permintaan pelayanan e-KTP secara cepat dan efisien. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kapasitas *responsiveness* pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung seperti kapasitas sumber daya manusia yang memadai dari segi jumlah, kualifikasi, maupun keterampilan pegawainya. Tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan e-KTP, proses pelayanan yang efisien, kapasitas daya tampung Kecamatan Ujungberung dalam menangani jumlah permintaan pelayanan e-KTP, serta manajemen pengaduan dalam mengelola berbagai aduan dari masyarakat merupakan faktor-faktor penting untuk meningkatkan *responsiveness* pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung dalam aspek *capacity*.

Dalam pelaksanaannya, kecepatan pelayanan dirasa sudah cukup baik. Menurut Artadila (2020), pegawai di Kecamatan Ujungberung sudah cepat dan cermat dalam memberikan pelayanan e-KTP. Namun pada segi infrastruktur teknologi informasi dalam proses pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung masih kurang baik. Beberapa peralatan serta perlengkapan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Ujungberung seperti sidik jari dan layar, kamera, scan retina mata, maupun peralatan fisik lainnya hanya terdapat satu perangkat saja. Minimnya peralatan tentu menyebabkan terhambatnya proses pelayanan pembuatan e-KTP oleh petugas. Selain itu, SOP yang kurang sesuai menyebabkan timbulnya kebingungan bagi masyarakat mengenai waktu proses penyelesaian pembuatan e-KTP di Kecamatan Ujungberung. Dalam SOP tertulis bahwa waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan e-KTP adalah dua minggu. Namun, setelah dikonfirmasi kepada pegawai ternyata kepastian terkait

waktu penyelesaian e-KTP tidak dapat ditentukan. Berdasarkan uraian diatas dapat terlihat bahwa *responsiveness* pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung dalam aspek *capacity* dapat dikatakan masih belum tercapai dengan sempurna.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap responsivitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung yang ditinjau berdasarkan ketiga aspek *responsiveness* yang dikemukakan oleh Ansoff dan McDonnell (Nugraha, 2014), dapat ditarik kesimpulan bahwa 1) Aspek *Climate*: Suasana lingkungan dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung masih belum mendukung pelayanan yang maksimal. Hal ini dipengaruhi karena beberapa faktor seperti jarak tempuh petugas yang cukup jauh menyebabkan beberapa pegawai mengalami keterlambatan, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, serta waktu penyelesaian pembuatan e-KTP yang tidak pasti mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik. 2) Aspek *Competence*: Pegawai di Kecamatan Ujungberung belum memiliki daya tanggap yang baik dalam merespon masyarakat yang datang dengan tujuan untuk melakukan pembuatan e-KTP. Jumlah pegawai yang terbatas tidak sebanding dengan banyaknya jumlah masyarakat yang memerlukan pelayanan menjadi faktor penyebab ketidakmampuan pegawai untuk merespon dengan cepat. 3) Aspek *Capacity*: Infrastruktur teknologi informasi yang digunakan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Ujungberung dirasa masih kurang memadai. Terdapat keterbatasan peralatan dan perlengkapan yang menyebabkan hambatan dalam proses pelayanan. Selain itu, ketidaksesuaian SOP mengenai waktu proses penyelesaian pembuatan e-KTP di Kecamatan Ujungberung menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. Secara keseluruhan, pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung belum mencapai tingkat responsivitas yang optimal. Tentu diperlukan berbagai pembenahan baik dari segi kinerja pegawai, penambahan sarana dan prasarana, serta prosedur yang jelas dan sesuai sehingga responsivitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Ujungberung yang optimal dapat tercapai.

## DAFTAR REFERENSI

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99.  
<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>

- Artadila. (2020). Proses Pelayanan dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan UjungBerung Kota Bandung. <https://repository.widyatama.ac.id/server/api/core/bitstreams/c756c70d-7f71-444f-ba60-b83c2986e649/content>
- Baweda, R., Pioh, N. R., & Pangemanan, F. N. (2022). Responsibilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Pada Masa Pandemi Covid19 Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud. *Governance*, 2(1), 1–15. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/37898>
- Hasnih, Gunawan, & Hasmin. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Managemen*, Vol 1(Nomor 2 Oktober), Hal. 432. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/24>
- Nugraha, R., Rusli, B., & Munajat, M. E. (2017). Responsiveness Penanggulangan Dan Pemulihan Pencemaran Limbah Industri Pada Lahan Pertanian Di Kawasan Rancaekek. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 54. <https://doi.org/10.24198/jane.v2i1.13683>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Rakhmah, A., & Meirinawati, D. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Unesa*, 4(9), 1–7. <https://doi.org/10.26740/publika.v4n9.p%25p>
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Riska, M. (2022). RESPONSIVITAS MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN PANTI KABUPATEN PASAMAN. *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik*, 2(4), 377–385. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i4.1388>
- Sitorus, M. (2009). Reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles. *Borneo Administrator*, 5, 3–7. <https://doi.org/10.24258/jba.v5i1.40>
- Sri Wahyuni, W. (2008). Inovasi pada Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 39-50.

- Syafitri, Prihatin Ayu. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Mata Secure Indonesia. *Tugas Akhir*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sumatera Utara: Medan
- Handriani, D. (2019). *BAB III* (thesis). Retrieved June 11, 2023, from [https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1558/8/11.%20UNIKOM\\_41815217\\_Dezara%20Judithia%20Handriani\\_BAB%20III.pdf](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1558/8/11.%20UNIKOM_41815217_Dezara%20Judithia%20Handriani_BAB%20III.pdf).
- Ruslan, R. (2017). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Vol. 7). Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.