

PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PELAYANAN E-KTP SECARA ONLINE DI KECAMATAN LANDASAN ULIN KOTA BANJARBARU

**Anna Chyntia Nursafitri, Iswiyati Rahayu Pembimbing 1, Muridiansyah Herman
Pembimbing 2**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM.17120239

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN.1122106501

Program Studi Ilmu Administrasi Publik,63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN.1109127301

E-mail: Annachyntianur@gmail.com

ABSTRAK

Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan e-KTP Secara Online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru. Bimbingan Ibu Dr. Iswiyati Rahayu, M.Si sebagai pembimbing Utama dan Bapak Dr. Murdiansyah H., S.Sos., M.AP Co Pembimbing.

Tujuan penelitian ialah untuk mengetahui persepsi masyarakat dalam pelayanan e-KTP Secara Online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

Metode penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Dari 10 Orang yang di wawancara terdapat 4 orang untuk data yang bisa diolah. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan cara Reduksi data (data reduction), interpretasi data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing/verification).

Hasil penelitian Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan e-KTP Secara Online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru dengan 5 (lima) indikator pelayanan publik Tangibel (Berwujud), Realibity (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati) diperoleh secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada terdapat beberapa faktor dalam pelayanan e-KTP Secara Online yang harus diperbaiki untuk kedepannya.

Kata kunci: Persepsi, Pelayanan Publik e-KTP Online

ABSTRACK

Community Perception in Online e-KTP Service in Landasan Ulin District, Banjarbaru City. Mother's Guidance Dr. Iswiyati Rahayu, M.Si as the main supervisor and Dr. Murdiansyah H., S, Sos., M.AP Co Advisor.

The purpose of the study was to determine the public's perception of online e-KTP services in the Landasan Ulin District, Banjarbaru City.

The research method uses a qualitative approach with a descriptive type of research. Data were collected using interview and documentation techniques. Of the 10 people who were interviewed, there were 4 people for data that could be processed. The sample was determined using purposive sampling technique. Data analysis uses data reduction, data interpretation (data display), and conclusion drawing/verification.

The results of the research on Public Perception in Online e-KTP Services in Landasan Ulin District, Banjarbaru City with 5 (five) public service indicators Tangibel (Intangible), Reality (Reliability), Responsiviness (Responsibility), Assurance (Guarantee) and Empathy (Empathy) obtained overall it has been going well, but there are still several factors in the online e-KTP service that must be improved in the future.

Keywords: Perception, Online e-KTP Service

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indonesia dalam paradigma penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari masalah kepentingan masyarakat karena inilah yang menjadi asal usul adanya istilah pelayanan publik itu sendiri, dalam melaksanakan tugas yang terpenting dari setiap instansi pemerintahan di harapkan dapat memberikan pelayanan ke pada masyarakat, setiap instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam pemberian pelayanan. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik yang sangat dibutuhkan sudah menjadikan keharusan bertanggung jawab kepada masyarakat dan terus berupaya agar memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik.

Menurut undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan bagi setiap warga negara atas barang/jasa, dan pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tentang Pengelolaan Kependudukan Tahun 2006 menjelaskan bahwa warga Indonesia hanya boleh memiliki satu KTP yang memuat Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas diri setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK pada e-KTP nantinya akan digunakan sebagai dasar pembuatan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan dokumen identitas lainnya. KTP elektronik atau yang lebih dikenal dengan e-KTP program yang dibuat oleh pemerintah untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan membuat database kependudukan nasional. Tujuan

pemerintah dalam melaksanakan perencanaan ini sangat baik, bertujuan untuk memuat database kependudukan dan mengurangi penyalahgunaan dan perilaku kriminal dalam konteks KTP. E-KTP salah satu dokumen kependudukan yang sangat penting dan memuat sistem pengamanan atau pengendalian administrasi dengan teknologi informasi yang berbasis database kependudukan nasional, sehingga hanya terdapat satu e-KTP per penduduk. Program pembuatan e-KTP ini banyak menimbulkan pro dan kontra di masyarakat. Banyak masyarakat yang mendukung, banyak juga masyarakat yang mengkritik program ini karena proses administrasinya yang dianggap rumit dan memakan waktu.

Pelayanan e-KTP di Kecamatan Landasan Ulin sekarang menggunakan sistem pelayanan e-KTP secara online, sistem pelayanan e-KTP secara online ini di berikan oleh petugas kecamatan agar memudahkan masyarakat dalam mengurus e-KTP, sehingga masyarakat tidak harus perlu mengurus surat pengantar melalui RT setempat, lalu mengurusnya lagi ke kantor kelurahan, masyarakat hanya perlu mengisi prosedur melalui layanan berbasis online melalui aplikasi yang sudah disediakan dan masyarakat hanya perlu ke kantor kecamatan untuk melakukan perekaman foto.

Menyangkut dalam pelayanan e-KTP secara online, keberhasilan dalam menjalankan suatu program sangat bergantung pada persepsi masyarakat karena persepsi masyarakat dalam pelayanan e-KTP secara online dimaksudkan sebagai kesan atau tanggapan masyarakat setelah memahami dan menggunakan alat indranya terhadap tujuan dan prinsip-prinsip dasar pada pelayanan e-KTP secara online.

Menurut Walgito dalam Sudarsono dan Suharsono (2016:36), persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian dalam stimulus yang

diterima dan menjadi suatu yang bermakna serta tanggapan atau gambaran merupakan akibat dari persepsi yang diambil oleh setiap orang dengan berbagai macam bentuknya. Stimulus yang di dapatkan tergantung respon dan perhatian pada setiap orang.

Kecamatan merupakan Organisasi Perangkat Daerah instansi yang berada di kabupaten atau kota yang dipimpin oleh seorang Camat. Kecamatan merupakan instansi yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik, karena kecamatan sendiri berfungsi sebagai pusat pelayanan masyarakat yang sangat terlihat dari kedekatan jarak tempuh, waktu, dan kualitas pelayanan yang di berikan. Kecamatan sangat diharapkan menjadi tempat pengabdian masyarakat, karena kecamatan merupakan tameng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan E-KTP Secara Online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru”

2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi masyarakat mengenai perwujudan pelayanan e-KTP secara online Di kecamatan Landasan ulin Kota Banjarbaru?

2. Bagaimana persepsi masyarakat mengenai kehandalan petugas dalam penyedia pelayanan e-KTP secara online Di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru?

3. Bagaimana persepsi masyarakat mengenai kerelaan petugas untuk menolong masyarakat dalam pelayanan e-KTP secara online Di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru?

4. Bagaimana persepsi masyarakat mengenai petugas memberikan jaminan

dalam pelayanan e-KTP secara online Di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru?

5. Bagaimana persepsi masyarakat mengenai empati petugas dalam pelayanan e-KTP secara online Di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru?

3. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah dan latar belakang untuk membatasi penelitian agar tidak melebar , maka penelitian ini difokuskan untuk mengetahui persepsi masyarakat dalam pelayanan e-KTP secara online, dengan mengacu pada indikator pelayanan yaitu Berwujud (Tangibility), Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy).

4. Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat dalam pelayanan e-KTP secara online di Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

5. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademik

Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin dapat menambah referensi penelitian di bidang ilmu sosial dan ilmu politik. Khususnya bagi program studi administrasi publik dapat menjadi acuan atau bahan pertimbangan bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian.

b. Manfaat Penulis

Bagi penulis untuk memenuhi persyaratan meraih derajat sarjana (S1) Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin. Sebagai

sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir secara ilmiah sistematis dan metodologi serta memiliki kemampuan dalam menganalisis setiap gejala dan permasalahan di lapangan. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran terkait persepsi masyarakat dalam pelayanan e-KTP secara online yang diselenggarakan oleh aparat Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan sekaligus manfaat bagi penulis dan instansi Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

B. METODOLOGI

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu objek atau dimensi yang diteliti, fenomena yang ada dalam di lingkungan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa membuat suatu perbandingan, atau menghubungkan variable satu dengan variable lain. Sugiyono (2012: 11). Penelitian ini hanya difokuskan pada persepsi masyarakat dalam pelayanan e-KTP, sehingga penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dan wawancara.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

4. Sumber Data (informan)

Menurut Sugiyono (2016:156) pengumpulan data atau sumber data dapat di

gunakan dengan data primer dan sekunder. Data primer merupakan data langsung yang memberikan data kepada pengumpul data, dan data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini teknik sampling untuk mendapatkan data primer menggunakan Sampling Purposive. Sampling purposive merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016:96). teknik purposive sampling memilih informan kunci. Informan kunci salah satu informan yang dapat memberikan informasi tentang orang yang berpotensi dijadikan informan ahli dan informan biasa. Informan kunci disini merupakan petugas pelayanan yang memberikan layanan. Serta informan biasa masyarakat yang sedang memerlukan dan melakukan pelayanan.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara, merupakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara bertatap muka langsung dengan informan untuk menemukan permasalahan yang semestinya diteliti. Peneliti ingin mengetahui respon dari masyarakat yang lebih rinci.

b. Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2012), Dokumentasi disini yang dilakukan oleh peneliti berupa foto, gambar, serta data-data yang terkait lainnya.

6. Teknik Analisis Data

a. Reduksi data, proses memilah dan memilih, untuk menyederhanakan data yang terkait dalam kepentingan penelitian saja, abstraksi dan transformasi data-data kasar yang diperoleh peneliti dari catatan lapangan. Reduksi data perlu dilakukan karena semakin lama peneliti di fokuskan pada penelitian maka semakin banyak pula

data atau catatan lapangan yang akan dikumpulkan peneliti. Tahap dari reduksi sebagai proses memilah dan memilih data yang pokok, yang berfokus pada hal-hal yang terkait dalam penelitian, mengelompokkan data sesuai dengan tema, membuat ringkasan, data di analisis sehingga terlihat pola-pola yang mengacu pada pelayanan e-KTP secara online di kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

b. Penyajian data, bentuk penyajian data dalam penelitian kualitatif berupa uraian singkat, diagram, dan hubungan sebab akibat antar kategori. Penyajian data dapat membantu peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan menyusun analisis, pada penelitian ini penyaji data merupakan teks naratif yang mendeskripsikan persepsi masyarakat dalam pelayanan e-KTP secara online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

c. Penarikan kesimpulan, penarikan kesimpulan merupakan Langkah terakhir setelah reduksi data dan penyajian data. Berdasarkan gambaran yang sudah tergambar dalam penyajian data, kemudian penelitian akan mendapat gambaran fenomena utuh yang diteliti dari hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Masyarakat Dalam Pelayanan e-KTP Secara Online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru merupakan salah satu bentuk pelayanan masyarakat agar lebih cepat dan mudah dalam proses pelayanan ke administrasian penduduk. Kegiatan pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk membantu, mengurus serta menyiapkan apa yang dibutuhkan masyarakat dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang diharapkan masyarakat seperti adanya pelayanan yang baik dan

berkualitas. Baik tidaknya pelayanan, berkualitas tidaknya pelayanan, pada Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru terutama pada pelayanan e-KTP secara online tergantung dari penilaian masyarakat sebagai penerima layanan. Karena masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan landasan ulin kota banjarbaru terutama petugas yang memberikan pelayanan e-KTP secara online.

Untuk mendapatkan data dari penelitian mengenai persepsi masyarakat dalam pelayanan e-KTP secara online di Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru, penulis menggunakan 5 (lima) indikator pelayanan publik Menurut Zaithaml, Parasuraman & Berry (2005: 26) yaitu: Tangibel (Berwujud), Realibity (Kehandalan), Responsiviness, (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati).

A. Persepsi Masyarakat Mengenai Perwujudan Pelayanan e-KTP Secara Online Di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas mengenai tangible (Berwujud) yang meliputi bentuk perwujudan seperti penyediaan fasilitas fisik, kelengkapan peralatan dan penampilan kerapian petugas dalam memberikan pelayanan e-KTP secara online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru menurut persepsi masyarakat sangat baik. Yang dapat dilihat dan disimpulkan dari hasil wawancara diatas untuk fasilitas sudah memadai alat-alat teknologi seperti komputer yang digunakan dalam pelayanan juga menggunakan wifi untuk mengakses aplikasi lebih mudah, kursi ruang tunggupun juga banyak sangat memadai dan area parkir yang luas.

B. Persepsi Masyarakat Mengenai Kehandalan Petugas Dalam Penyedia Pelayanan e-KTP Secara Online Di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas mengenai Realibity (Kehandalan) yang meliputi dari kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan secara tepat pada pelayanan e-KTP secara online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru masyarakat menilai dan melihat petugas sudah bekerja dengan baik sesuai dengan kemampuan di bidangnya. Hal ini menunjukkan petugas pada pelayanan e-KTP secara online di Kantor Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat dengan keterampilan serta keahlian yang dimiliki oleh petugas pelayanan e-KTP secara online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

C. Persepsi Masyarakat Mengenai Kerelaan Petugas Untuk Menolong Masyarakat Dalam Pelayanan e-KTP Secara Online Di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas mengenai Responsiveness (Ketanggapan) yang meliputi kemampuan petugas dalam membantu masyarakat memberikan pelayanan yang tepat, masyarakat sangat menilai baik, mampu dan sangat merespon terhadap masyarakat jika ada kesulitan dalam pelayanan.

D. Persepsi Masyarakat Mengenai Petugas Memberikan Jaminan Dalam Pelayanan e-KTP Secara

Online Di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas mengenai Assurance (Jaminan) yang meliputi jaminan kepastian waktu dan biaya untuk meyakinkan masyarakat dalam pelayanan e-KTP secara online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru cukup baik, karena petugas tidak berani memberikan jaminan selesai e-KTP dalam bentuk blangko bisa terbit. Dalam hal ini dapat diketahui dari petugas yang memberikan jaminan ketepatan waktu dan biaya pelayanan yang tidak di pungut biaya serta persyaratan yang tidak berbelit-belit.

E. Persepsi Masyarakat Mengenai Empati Petugas Dalam Pelayanan e-KTP Secara Online Di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas mengenai Emphthy (Empati) yang merupakan perhatian tulus yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam pelayanan e-KTP secara online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru sudah baik. Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat semuanya sama dan adil tidak membedakan. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan e-KTP secara online dapat berjalan dengan baik dan lancar.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan dan di uraikan oleh penulis di bab IV mengenai persepsi masyarakat dalam

pelayanan e-KTP secara online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru, maka penulis mengemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan indikator yang dikemukakan penulis yaitu Tangibel (Berwujud), Realibity (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati), persepsi masyarakat dalam pelayanan e-KTP secara online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru secara menyeluruh di nilai baik , walaupun dari beberapa indikator masih ada beberapa yang berpendapat kurang baik tetapi pada umumnya masyarakat berpendapat pelayanan e-KTP di kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru berjalan dengan baik.

2. Masyarakat sangat terbantu dan dimudahkan dengan adanya sistem pelayanan secara online sekarang dengan menggunakan aplikasi yang disediakan oleh petugas pelayanan dan mudah dalam mengikuti setiap tahapan prosedur pelayanan dalam pelayanan e-KTP secara online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

3. Kedisiplinan dan kemampuan yang dimiliki petugas di nilai baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang kualitas dan efektivitas dalam pelayanan perekaman e-KTP.

Masyarakat merasakan keadilan petugas, tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan e-KTP secara online di Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

Saran

1. Kantor kecamatan lebih mensosialisasikan lagi perihal adanya sistem baru pelayanan e-KTP secara online ini, dikarenakan masyarakat masih ada yang belum mengetahui. Sosialisasi lain bisa

dilakukan melalui adanya poster yang tidak hanya dipajang di kecamatan. Sosialisasi juga bisa dilakukan dengan meningkatkan fungsi penggunaan media sosial Kecamatan Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

2. Pengadaan KTP bentuk fisik/blangko e-KTP harus lebih cepat, karena masyarakat masih harus menunggu dalam jangka waktu cukup lama untuk mendapatkan KTP fisik.

3. Meningkatkan sistem jaringan pada aplikasi online pembuatan KTP, karena masih adanya aplikasi mengalami gangguan.

4. Ruang pelayanan e-KTP harus lebih menjaga kebersihan, walaupun sarana dan prasarana sudah cukup memadai.

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Mulyawan, R. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS. Bandung.

Sapri, S.Sos., M.Si , Ahmad Mustanir , Hardianti Darman. 2020. *Pelayanan Publik*. Qiara Media.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. ALFABETA, cv. Bandung.

Jurnal

Ardhiansyah, M, Irawan Suntoro, Yunisca Nurmalisa. *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH*

APARATUR DESA. Jurnal Kultur Demokrasi.

Basrowi. 2014. *Pengantar Sosiologi*. Cetakan Kedua. Ghalia Indonesia

Bell AP, Greene CT, Fisher DJ & Baum A, 2001, *Environmental Psychology, 5th edition*, Harcourt College Publisher, Orlando.

Hendrayady.A. 2011. *REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK*.

J.L Gillin dan J.P. Gillin 2012. *Cultural Sociology*, New York: The Macmillan Company.

Lahada, G. (2020). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi pada Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampana Kota*. Jurnal Ilmiah Administratie, 8(1), 11-23.

Laurent.F. (2016). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GO-JEK MELALUI KEPUASAN PELANGGAN*. AGORA Vol. 4, No. 2

Listyana, Rohmaul dan Yudi Hartono. "Persepsi dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jawa dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)." Jurnal Agastya. Vol. 5. No. 1/Januari 2015

Mahmud. (2013). *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN e-KTP DI KANTOR CAMAT SUNGAI PINANG KOTA SAMARINDA*

P. Robbins, Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia

Paseki.V.M, Masje Pangke dan Very Rolanda. (2019). *PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG*

PELAKSANAANPROGRAM E-KTP DI KECAMATAN MOOAT KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW TIMUR

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

Sarwono Sarlito Wirawan, 2012. *Psikologi Lingkungan*, Jakarta: Grasindo

Sudarsono, A. dan Suharsono, Y.2016. *Hubungan Persepsi Terhadap Kesehatan Dengan Kesadaran (Mindfulness) Menyetor Sampah Anggota Klinik Asuransi Sampah Di Indonesia Medika*. Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan. Vol.4 No.1: 31-52.

Taufik.M. 2012. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program E-KTP Di kecamatan Medan Deli* Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Sumatera Utara

Zeithaml. Valarie A., Mary JoBitner. 2006. *Service Marketing*. Boston; McGraw-Hill.-----.,Parasuraman. A. And Berry Leonar.L.1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*.New York : The Free Press.

KELILING DI KOTA BANJARMASIN.
Skripsi. 1-94

Dasar Hukum

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004
tentang Pelayanan Publik

Peraturan Wali Kota Banjarbaru nomor
72 tahun 2017 tentang rincian tugas pada
kecamatan dan kelurahan di lingkungan
pemerintahan Kota Banjarbaru.

Republik Indonesia. Undang-Undang
Republik Indonesia Nomor 25 Tahun
2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang- undang Republik Indonesia
Nomor 23 Tahun 2006 tentang
Administrasi Kependudukan

Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
tentang Pelayanan Publik

Skripsi

Muliati. E. (2013) *ANALISIS
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN
KAMPAR*. Skripsi. 1-83

Zainab. S. (2019) *PERSEPSI
MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK SAMSAT*