

# PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN MAMBORO BARAT KECAMATAN PALU UTARA KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

**Amiruddin**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
amiruddinskaseng@gmail.com

## **ABSTRACT**

*The problems observed in this study have a goal to be achieved, namely, to find out the Population Administration Service in Mambooro Barat Village, North Palu District, Palu City, Central Sulawesi Province.*

*The research method used in this research is the type of research used in this research is descriptive qualitative method, where the author collects information from the facts that occur in the organization and then processes it into sentences. The data sources in this study are primary data and secondary data*

*The results of this study concluded that population administration services are based on five dimensions, namely Tangibles (physical appearance), reliability, responsiveness, assurance, empathy, received a positive response from the community..*

**Keywords:** Service, Population Administration

## **ABSTRAK**

Permasalahan yang diamati dalam penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu, untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Mambooro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dimana penulis mengumpulkan informasi dari fakta-fakta yang terjadi di organisasi kemudian mengolah menjadi kalimat. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah Data primer dan Data sekunder

Hasil dari Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan lima dimensi, yaitu Tangibles(kenampakan fisik), reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati), mendapat respon yang positif dari masyarakat

**Kata kunci:** Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

## **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan salah satu Negara dengan jumlah penduduk yang paling besar di dunia. Sesuai dengan data Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan (Dirjen Adminduk) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, jumlah

penduduk Indonesia per 30 Juni 2016 adalah sebesar 257.912.349 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang besar seperti ini, Indonesia tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah. Administrasi kependudukan dimaksud menyangkut seluruh masalah

kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. diantaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan aktivitas lainnya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk. Terkait dengan hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam kebijakan ini, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan perkembangan zaman yang dinamika perubahannya sangat cepat, maka dibutuhkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang semakin profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, akhirnya pemerintah melakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan dimaksud melahirkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Karena sifatnya yang revisi, maka yang berubah dari Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ke Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013

Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah sebahagian kecil yang dianggap sudah tidak relevan untuk saat ini dan perlu disesuaikan. Perubahan itu meliputi ketentuan umum, Kewenangan Penyelenggara dan Instansi Pelaksana, Pencatatan Sipil, Data dan Dokumen Kependudukan. Adapun perubahan dimaksud diharapkan akan semakin mempermudah masyarakat dalam proses administrasi kependudukannya. Disamping itu biaya dalam proses pengurusan administrasi kependudukan adalah gratis atau tidak dipungut bayaran.

Demikian halnya di Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah sebagai instansi teknis penyelenggara pemerintahan di bidang administrasi kependudukan.

Namun dalam pelaksanaannya proses administrasi kependudukan di Kelurahan Mamboro Barat mengalami beberapa kendala dan permasalahan antara lain:

1. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan perangkat kelurahan Mamboro Barat kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki KTP dan Kartu Keluarga (KK).
2. Rendahnya kualitas pelayanan dikarenakan pegawai yang datang ke kantor tidak tepat waktu.
3. Kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan administrasi kependudukan.
4. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait pentingnya memiliki KTP dan Kartu Keluarga (KK).

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dimana penulis mengumpulkan informasi dari fakta-fakta yang terjadi di

organisasi kemudian mengolah menjadi kalimat. Adapun alasan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif ini adalah menggambarkan dan menjelaskan hasil-hasil temuan di lapangan yang akan dituangkan dalam bentuk tesis. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah

- 1) Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan melakukan wawancara langsung kepada informan kunci dan informan pendukung;
- 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumendokumen yang berkaitan dengan pembahasan, literature, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian, pertama adalah Wawancara, wawancara merupakan komunikasi verbal secara langsung. Kedua adalah observasi yang digunakan dengan maksud untuk mengamati dan mencatat gejala-gejala yang tampak pada obyek penelitian pada saat keadaan atau situasi yang dialami atau sebenarnya sedang berlangsung, meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Hal ini dimaksudkan agar diperoleh data yang lebih mendekati kebenaran yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dengan keadaan yang sebenarnya. Ketiga adalah telaah dokumen yang merupakan teknik pengumpulan data yang berupa laporan, surat resmi, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta arsip yang mempunyai kaitan dengan permasalahan penelitian. Teknik ini dilakukan dengan membaca, menelaah, dan menganalisa dokumen-dokumen yang relevan dan berkaitan langsung dengan materi permasalahan penelitian dalam hal ini adalah sumber-sumber tertulis lainnya seperti data statistik, produk peraturan

perundang-undangan dan kebijakan-kebijakan lainnya yang relevan dengan administrasi kependudukan. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan analisis data, dimana data yang telah terkumpul dari hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen digunakan sebagai dasar dalam mendeskripsikan atau menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan kemudian dilanjutkan dengan tahap check dan recheck.

## KAJIAN TEORI

Menurut Moenir (2004:17) "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung". Kemudian menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanto (2004:9), "Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain". Belum jelas apabila belum ada yang memuat tentang proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai proses itu sendiri menurut Fred Luthans (1973:188) : "Any action wich is proformed by management to achieve organization objective". Disini pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Jadi pelayanan disini adalah rangkaian organisasi manajemen.

Pelayanan disini diartikan bahwa pelayanan yang berdasarkan pada sendi-sendi pelayanan prima, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, ada delapan sendi-sendi pelayanan prima yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kedalam suatu departemen yang berfungsi sebagai pelayanan umum. Kedelapan sendi-sendi tersebut adalah :

1. Kesederhanaan, pelayanan harus mudah, cepat, lancer, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam hal ini prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan dan pejabat yang menangani keluhan.
3. Keamanan, proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta ataupun tidak diminta.
5. Efisiensi, tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
6. Ekonomis, biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan pelayanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundangan lainnya.
7. Keadilan yang merata, pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.
8. Ketepatan waktu, tidak perlu berlama-lama dalam memberikan pelayanan.

Definisi pelayanan memiliki arti yang cukup banyak, definisi yang sangat simple diberikan oleh Maleong (2007:27) “Pelayanan diartikan sebagai produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Ini adalah definisi yang paling simple, sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronos (1990:27) sebagaimana dikutip dibawah ini :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Pelayanan prima menurut Sianipar (2002:12) adalah,

“Suatu kemampuan profesional, kemauan, kerelaan, serta keikhlasan aparat dalam melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhan secara memuaskan”.

Kata prima memiliki arti harfiah yang terbaik, pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang terbaik, yang dapat diberikan oleh pemerintah pada masyarakat, atau bahkan dapat melampaui standar pelayanan. Ukuran terbaik ini sangat relative dan biasanya diartikan dengan Standar Pelayanan Prima (SPP). Sebagai patokan, pelayanan prima dibedakan atas tiga tingkatan :

1. Pelayanan yang dianggap terbaik.
2. Pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Prima (SPP).
3. Pelayanan terobosan yang mampu melebihi Standar Pelayanan Prima (SPP).

Bentuk-bentuk pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat berjumlah ribuan dan secara teknis berbeda satu sama lainnya. Dari sekian ribu ini yang sudah dapat dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip:

1. Mengutamakan pelanggan
2. System yang efektif
3. Melayani dengan hati nurani
4. Perbaikan kelanjutan
5. Memberdayakan pelanggan

Pada dasarnya pelayanan yang dibutuhkan oleh manusia ada dua jenis yakni pelayanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan pelayanan administrative yang diberikan

oleh orang lain selaku anggota organisasi (baik organisasi massa ataupun organisasi negara).

Proses pelayanan sebagaimana tuntutan masyarakat adalah kelancaran pada pelaksanaan. Ada beberapa hal yang mempengaruhi kelancaran pemberian pelayanan antara lain yakni :

1. Adanya kesadaran semua aparatur terhadap tugas serta tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
2. Adanya system, prosedur, dan metode kerja yang memadai sehingga mekanisme kerja dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang serasi sehingga tidak terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas.
4. Pendapatan pegawai yang mencukupi pegawai walau secara minimal sehingga dapat memotivasi pegawai untuk bekerja.
5. Kemampuan memadai dari pegawai.
6. Ketersediaan sarana pelayanan yang memadai

Dengan lancarnya proses pelayanan maka akan tercapai dambaan penerima pelayanan. Adapun dambaan pelayanan yang diinginkan masyarakat antara lain sebagai berikut :

1. Kemudahan pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat tanpa adanya hambatan.
2. Mendapat pelayanan secara wajar.
3. Perlakuan sama terhadap semua orang tanpa melihat status serta jabatan.
4. Kepastian waktu pelayanan serta transparansi pelayanan.
5. Keamanan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pelayanan.

Penelitian ini difokuskan pada pengkajian kualitas layanan publik di kantor Kelurahan Mambooro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah , yang diambil

berdasarkan teori Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (Batinggi, 2011:135), menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

1. Tangibles (Bukti langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reability (kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan).
3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan.
5. Empathy (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan informasi dan pengamatan yang peneliti peroleh bahwa pegawai di Kelurahan Mambooro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah telah mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan terhadap pelayanan akta kelahiran. Hal ini dikarenakan sikap terbuka pihak Kelurahan Mambooro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan pelayanan akta

kelahiran, seperti biaya pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan. Dimana berbagai peraturan tersebut (biaya, prosedur dan waktu pelayanan) dipasang di dinding dalam ruang pelayanan, sehingga dengan mudah masyarakat mengetahui biaya dan kapan aktanya diselesaikan. Disamping itu juga ditunjang dengan kemampuan pegawai untuk memberikan penjelasan terhadap berbagai pertanyaan pelanggan dengan sikap ramah dan terbuka.

Dari informasi yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pegawai di Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah tergolong luas hal ini didukung oleh kemampuan pegawai/petugas pelayanan menjawab pertanyaan masyarakat (pemohon) dengan baik. Hasil rekapitulasi dari indikator dimensi assurance menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, jika dinilai dari dimensi assurance (jaminan). Dimensi assurance dalam hal pelayanan administrasi kependudukan berada pada tataran berkualitas. Secara umum masyarakat sudah puas dengan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan pegawai yang terbilang baik dalam memberikan pelayanan, serta pegawai sudah tergolong mampu untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal ini pelayanan akta kelahiran. Hanya saja masih perlu ditingkatkan lagi dalam hal kecermatan memberikan pelayanan, terutama dalam hal pengimputan data-data pemohon dan juga disiplin dalam waktu kerja sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Empati dapat diartikan sebagai sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik

dan memahami kebutuhan para pelanggan. Untuk mengukur kualitas administrasi kependudukan di Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dari dimensi empathy, penulis mengukur dari empat indikator, yaitu: hasil wawancara dengan informan Bapak YS, selaku masyarakat pengguna layanan yang menjadi informan pada penelitian ini mengatakan bahwa: “petugas cukup adil memberikan pelayanan, karena sudah menggunakan nomor antrian jadi siapa yang datang duluan itu pasti akan dilayani terlebih dahulu”. Demikian pula tanggapan yang sama disampaikan oleh Ibu ES, selaku masyarakat yang menjadi informan pada penelitian ini, mengatakan bahwa: “cukup adil karena sesuai dengan nomor antrian, tidak ada yang berani mo curang dilayani terlebih dahulu semua haruis antri”.

Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dalam memberikan pelayanan akta kelahiran tergolong adil, informan menjawab bahwa pegawai memberikan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga secara adil. Bapak RT, selaku masyarakat pengguna layanan yang menjadi informan pada penelitian ini mengatakan bahwa: “cukup sopan dan ramah tapi kalau masih pagi, kalau sudah siang mulai berkurang sopan dan ramahnya”. Demikian pula tanggapan yang sama disampaikan oleh Ibu ES, selaku masyarakat yang menjadi informan pada penelitian ini, mengatakan bahwa: “sudah baik kesopanan dan keramahan mereka para petugas, walaupun ada juga beberapa petugas yang sepertinya arogan”. Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan tergolong ramah dan sopan, Informan menjawab bahwa pegawai

memberikan pelayanan akta kelahiran dengan sikap ramah dan sopan

## SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini dapat dilihat dari lima dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu Dari hasil rata-rata persentase kelima dimensi diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah berkualitas. Walaupun dimensi Tangibles (kenampakan fisik) mendapat respon negatif dari masyarakat. Namun empat dimensi lainnya, yaitu reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), mendapat respon yang positif dari masyarakat, untuk lebih jelasnya uraian kelima dimensi itu adalah:

1. Tangibles (kenampakan fisik) kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dari segi kenampakan fisik, masih dinilai oleh sebagian besar masyarakat, dalam hal ini pemohon Administrasi Kependudukan, tidak berkualitas. Hal ini disebabkan karena kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman, panas, dan tidak memadai.
2. Reability (kehandalan) kualitas pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dari segi kehandalan (Reability), dapat dikatakan berkualitas, namun masyarakat masih mengeluhkan dalam hal kedisiplinan pegawai dan ketepatan waktu penyelesaian Administrasi Kependudukan.
3. Responsiveness (daya tanggap) dimensi responsiveness dalam pelayanan akta kelahiran berada pada tataran yang

berkualitas, namun masyarakat belum puas dengan sikap pegawai yang kurang tanggap dan prosedur yang belum jelas, dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.

4. Assurance (jaminan) kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dari segi jaminan (Assurance), ditemui masih adanya keluhan masyarakat, terutama dalam hal pengimputan data-data pemohon, seperti ada sering terjadi salah pengetikan nama dan tempat tanggal lahir.
5. Emphaty (empati) dimensi emphaty dalam pelayanan Administrasi Kependudukan menunjukkan bahwa masyarakat belum puas dengan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, jika dinilai dari dimensi emphaty.

## SARAN

Hal-hal yang perlu dilakukan oleh Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah antara lain:

1. Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian Administrasi Kependudukan.
2. Lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor sarana dan prasarana pelayanan. Terutama sarana kerja pegawai, seperti komputer dan printer. Selain itu demi kepuasan masyarakat (pemohon), diharapkan pihak Kelurahan Mamboro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah mampu

meningkatkan kualitas ruang pelayanan, agar menjadi nyaman dan memadai bagi seluruh pemohon.

3. Diharapkan bagi pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan. Disiplin terhadap peraturan, terutama mengenai jam masuk, jam istirahat dan jam kerja. Untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dapat dengan sistem reward dan punishment, yaitu meningkatkan motivasi pegawai untuk bekerja dengan memberikan penghargaan dan hukuman yang adil dan sesuai.
4. Lebih meningkatkan kecermatan dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan, demi menghindari kesalahan-kesalahan yang tidak perlu seperti kesalahan pengimputan data.
5. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan Administrasi Kependudukan contohnya akta kelahiran bagi anak-anak mereka, hendaknya pihak Kelurahan Mambooro Barat Kecamatan Palu Utara Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah sering melakukan sosialisasi dan publikasi tentang manfaat akta kelahiran, termasuk syarat, prosedur, dan biaya pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Ahmad. 2011. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Gaspersz, Vincent. 2007, Cetakan ke IV. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa: Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2006. Total Quality Management: untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handayaniinggrat, Sarwono. 2005, Edisi revisi cetakan ke-7. Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Gunung Agung.
- Moenir, A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara Pasolong,
- Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 2008, edisi revisi cetakan ke-5, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perseption of Service Quality, hal 64, Jurnal of Retailing. Purnama,
- Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rakhmat. 2009. Teori Administrasi dan Manajemen Pubkik. Jakarta: Pustaka Arif. Ratminto,
- Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka Pelajar. Rohman,
- Ahmad Ainur dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Ruslan, Rusadi. 2008. Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Sampara Lukman. 2005. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: STIA LAN Press.
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun & Effendy, 2007. Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES.
- Sutopo, 2006. Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II, Jakarta: LAN Sugiyono, 2006, Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D, Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2005. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta:
- Andi. Tjiptono, F. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing.
- Triguno. 2005. Edisi Revisi, Cetakan ke-4. Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta : PT. Golden Terayon Press.