

KEEFEKTIFAN MAL PELAYANAN PUBLIK PADA PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SUMEDANG

Wiranata Nababan*¹, Sadu Wasistiono², M.Irwan Tahir³
wiranatanababan@ipdn.ac.id, Institut Pemerintahan Dalam Negeri¹
irwantahir@ipdn.ac.id, Institut Pemerintahan Dalam Negeri²
sadu_ws@ipdn.ac.id, Institut Pemerintahan Dalam Negeri³
Received: 10-03-2023, Accepted: 26-10-2023; Published Online: 30-10-2023

*Corresponding Author

Abstrak

Pelayanan publik merupakan prioritas utama dalam reformasi birokrasi sehingga untuk mencapai nilai yang Sangat Memuaskan pemerintah daerah berlomba lomba memperbaiki kualitas pelayanan publik didaerahnya. Salah satunya Pemerintah Kabupaten Sumedang menghadirkan Mal Pelayanan Publik yang merupakan amanat Permenpan RB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan Upaya mewujudkan pelayanan pemerintah yang yang dinamis, adaptif, dan efisien (Reform). Permasalahan yang terjadi dikarenakan masih banyaknya instansi yang melaksanakan pelayanan publik, lokasi pelayanan publik yang berbeda-beda, ketersediaan data dan informasi terbatas, penggunaan teknologi informasi belum optimal, data belum terintegrasi, pemohon pelayanan banyak mengeluarkan biaya serta tidak adanya kepastian waktu. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Keefektifan Mal Pelayanan Publik dan mendeskripsikan kendala yang mempengaruhi keefektifan Mal Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumedang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori menurut Gibson (1996) tentang Keefektifan Organisasi dengan 5 indikator yaitu Produksi, Mutu, Efisiensi, Fleksibilitas, Kepuasan dan Pengembangan. Metode penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Narasumber ditentukan dengan tiga cara yaitu *Purposive Sampling*, *snowball sampling* dan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi data. Teknik analisis data yang dilakukan dengan Reduksi Data, Penyajian Data dan Verifikasi Data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehadiran Mal Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara umum sudah efektif walaupun ada beberapa unsur berpengaruh terhadap pencapaian keefektifan. Hal ini terlihat dari dimensi yang digunakan dalam penelitian ini. Aspek pengembangan belum terlaksana secara berkelanjutan dalam hal dukungan anggaran dan program kegiatan.

Kata Kunci :Keefektifan, Mal Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Abstract

Public services are a top priority in bureaucratic reform so that to achieve a Very Satisfactory score, local governments are competing to improve the quality of public services in their regions. One of them is the Sumedang Regency Government presenting a Public Service Mall which is the mandate of the Permenpan RB Number 23 of 2017 concerning the Implementation of Public Service Malls and Efforts to realize dynamic, adaptive and efficient government services (Reform). The problems that occur are because there are still many agencies that carry out public services, different locations of public services, limited availability of data and information, the use of information technology isnot optimal, the data has not been integrated, the service applicant incurs a lot of costs and there

is no certainty of time. The purpose of this study is to determine the effectiveness of the Public Service Mall and describe the obstacles that affect the effectiveness of the Public Service Mall in the Implementation of Population Administration Services in Sumedang Regency. The theory used in this study is the theory according to Gibson (1996) on Organizational Effectiveness with 5 indicators, namely Production, Quality, Efficiency, Flexibility, Satisfaction and Development. This research method is descriptive with a qualitative approach. Sources are determined in three ways, namely purposive sampling, snowball sampling and accidental sampling. The data collection techniques used are interviews, observation, documentation and data triangulation. Data analysis techniques used were data reduction, data presentation and data verification. The results showed that the presence of the Public Service Mall in organizing population administration services was generally effective, although there were several elements that affected the achievement of effectiveness. This can be seen from the dimensions used in this study. The development aspect has not been carried out in a sustainable manner in terms of budget support and activity programs.

Keyword: *Effectiveness, Public Service Malls, Citizenship Administration Service*

PENDAHULUAN

Otonomi daerah hadir bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat di daerah secara desentralisasi melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan kepada masyarakat, dan peran aktif masyarakat. Sejak diberlakukannya otonomi daerah proses pelayanan publik menjadi salah satu ukuran keberhasilan apabila pelayanan publik yang dihasilkan baik/berkualitas. Hasil Penilaian Ombudsman RI tentang penyelenggaraan Pemerintahan yang dilakukan pada 39 kementerian dan lembaga, 34 pemerintah provinsi, 509 pemerintah kabupaten/ kota pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Pada tingkat kabupaten, dari 415 yang dinilai 40,96% pada zonasi hijau, 44,82% pada zonasi kuning, dan 14,22% pada zonasi merah.¹

Gambaran umum pelayanan publik saat ini ditandai dengan bertele-tele (menunda pelayanan), mahal (pelayanan tidak tepat waktu) dan petugas yang tidak kompeten menjadi fenomena pelayanan publik saat ini. Padahal pelayanan publik itu sendiri wajah nyata kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan masyarakat secara langsung.² Hal tersebut menjadi tuntutan bagi pemerintah untuk membenahi serta menghilangkan stigma negatif dengan mengupayakan memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada masyarakat.

Sistem pelayanan yang berkualitas meliputi pelayanan yang cepat, tepat sasaran serta efektif sehingga menjadi alasan bagi pemerintah pusat dan daerah dalam menyelenggarakan MPP. Mal Pelayanan Publik dilaksanakan dengan Prinsip; Keterpaduan, Berdaya Guna,

¹ Asisten Ombudsman RI dan Alumni Pascasarjana Ilmu Sejarah USU *Kita Masih Buruk*.
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>.

Diakses tanggal 27 Januari 2023

² Ibid

Koordinasi, Akuntabilitas, Aksesibilitas, Kenyamanan dan Bebas dari pungutan liar.³ Pemerintah daerah begitu antusias dalam berinovasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tidak terkecuali pemerintah daerah Kabupaten Sumedang untuk mendirikan Mal Pelayanan Publik. Sesuai dengan arah kebijakan kabupaten Sumedang pada RPJMD 2018-2023 yakni Meningkatkan pelayanan administrasi dan perizinan yang prima dan mengembangkan sistem e-government untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik maka pada tanggal 16 September 2019 Mal Pelayanan Publik Sumedang diresmikan dengan 361 jenis layanan. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 85 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik menjadi pondasi berdirinya Mal Pelayanan Publik Sumedang. MPP diselenggarakan oleh DPMPTSP bersama-sama dengan organisasi penyelenggara pelayanan publik lainnya.

Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang adalah Upaya untuk mengatasi permasalahan yang menurunkan kualitas pelayanan di Kabupaten Sumedang. Permasalahannya meliputi ada banyak dinas yang melaksanakan pelayanan publik akan tetapi belum terintegrasi, lokasi pelayanan publik yang berbeda-beda, ketersediaan data dan informasi terbatas, penggunaan teknologi informasi belum optimal, data belum terintegrasi, tidak adanya kepastian biaya dan waktu dalam pelayanan. Pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik mengalami beberapa tantangan yakni adanya pandemic covid 19 yang menyebabkan pembatasan pelayanan sehingga terjadi penurunan jumlah masyarakat yang terlayani di tahun 2020. Kondisi pandemi yang terjadi membuat DPMPTSP Kabupaten Sumedang untuk menghadirkan layanan offline dan pendaftaran dan pelayanan juga secara online dengan Aplikasi Aplikasi Layanan Sistem Daring Kependudukan (SILASIDAKEP).

Pada pelaksanaannya terdapat kendala yang dihadapi yakni masih terdapat masyarakat yang tidak dapat menggunakan layanan online dari MPP dikarenakan tidak memiliki akses terhadap koneksi jaringan internet dan terbatasnya jenis smartphone. Hal lain yang menjadi permasalahan yakni aplikasi mobile yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik dikarenakan belum terintegrasi dengan berbagai situs jenis layanan sehingga masyarakat harus membuka masing masing website jenis layanan yang tersedia Website resmi Mal Pelayanan Publik yang ada belum memiliki fitur untuk registrasi mendaftarkan antrian pelayanan. Sehingga harus diarahkan untuk mendownload aplikasi Mobile MPP Kabupaten Sumedang. Di sisi lain, keberadaan aplikasi tersebut hanya bisa di download oleh

³ Peraturan Bupati Sumedang Nomor 85 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik, Pasal 2

pengguna android, serta dalam penggunaannya masih terdapat adanya kendala dalam pengambilan nomor antrian yang sulit untuk diproses.

Berdasarkan uraian di atas, fokus penelitian tentang Bagaimana Kefeektifan Mal Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumedang?, dengan lokus penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang sebagai Koordinator dan fasilitator Mal Pelayanan Publik dan Mal Pelayanan Publik Sumedang. Adapun penelitian ini dilakukan dengan tempus data tahun 2020, karena data base yang peneliti gunakan ditahun 2019 dan 2020.

TINJAUAN LITERATUR

Keefektifan Organisasi

Mary Jo Hatch mengungkapkan bahwa definisi efektivitas yaitu sejauh mana sebuah organisasi merealisasikan tujuannya, sedangkan efisiensi adalah konsep yang lebih terbatas yang berkaitan dengan kerja internal organisasi dan didefinisikan sebagai jumlah sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan satu unit output .⁴

Menurut Gibson membagi tiga kriteria efektivitas yaitu⁵:

- 1) Efektivitas Jangka Pendek
 - a. Produksi adalah kemampuan dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa. Produksi berkaitan langsung dengan hasil / output yang dirasakan pengguna dalam hal ini masyarakat.
 - b. Mutu adalah harapan pelanggan dan klien terhadap kinerja produk dan jasa.
 - c. Efisiensi berfokus pada masukan-proses-keluaran dan bahkan menekankan pada elemen masukan dan proses
 - d. Fleksibilitas adalah kemampuan organisasi untuk menggunakan sumberdaya dari satu aktivitas ke aktivitas lain agar menghasilkan suatu produk dan pelayanan yang baru dan berbeda dalam mersepon permintaan dan kebutuhan pelanggan.
 - e. Kepuasan digambarkan dari perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka dalam organisasi.
- 2) Efektivitas Jangka Menengah
 - a. Persaingan yaitu menggambarkan posisi organisasi didalam industry apakah terjadi penurunan daya saing atau peningkatan daya saing akibat dari produksi, mutu dan fleksibilitas.

⁴ Silalah Ulber I, Asas-Asas Manajemen, Bandung : PT. Refika Aditama, 2017, Hal 411-412

⁵ Gibson James L., John.M.Ivancevich, Dan James H. Donnely Jr , *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses Edisi Kedelapan- Terjemahan. Jakarta: Binarupa Aksara,1996, Hal 50-55*

- b. Pengembangan melalui investasi sumber daya guna memenuhi permintaan di masa yang akan datang. upaya untuk mengembangkan sumberdaya manusia melalui program pelatihan manajerial atau pun non manajerial.
- 3) Efektivitas Jangka Panjang
Menjaga keberlangsungan hidup organisasi dengan menyeleksi perencanaan yang tepat sesuai dengan perubahan lingkungan.

Pada penelitian ini menggunakan 6 (enam) dimensi yang diuraikan oleh Gibson untuk mengetahui proses tercapainya keefektifan mal pelayanan publik pada penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sumedang yaitu dengan memperhatikan aspek :

- a. aspek produksi meliputi dokumen kependudukan yang selesai diproses dan jumlah masyarakat yang terlayani;
- b. aspek mutu dalam hal kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan;
- c. aspek efisiensi meliputi biaya yang dikeluarkan agar memperoleh pelayanan dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan,
- d. aspek fleksibilitas, dalam hal inovasi pelayanan yang dihasilkan, dan memaksimalkan penggunaan teknologi,
- e. aspek kepuasan meliputi kepuasan pegawai dan tingkat absensi dan kehadiran para pegawai, dan ;
- f. aspek pengembangan dalam hal rencana untuk mengembangkan organisasi dan inovasi yang sudah dan akan dikembangkan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini berupa penelitian kualitatif, dengan tujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dan menggali informasi lebih dalam terhadap fenomena yang terjadi. Penelitian ini dalam menentukan narasumber menggunakan teknik teknik *Non Probability Sampling* yang berupa *purposive sampling*, *snowball sampling* dan *accidental sampling* dengan narasumber yaitu Pelaksana Kebijakan dan Masyarakat. Dalam pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan triangulasi data⁶. Dalam menganalisis data peneliti berpedoman dengan teori Keefektifan Organisasi menurut Gibson (1996) yang meliputi Produksi, Mutu, Efisiensi, Fleksibilitas, Kepuasan, dan Pengembangan.

⁶ Fernandes Simangunsong. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta. 2017. hal 224

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keefektifan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumedang

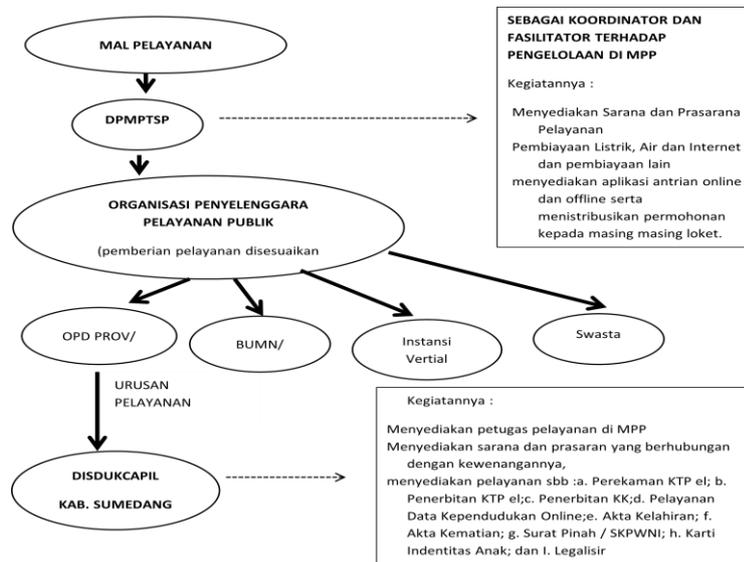
Kehadiran Mal Pelayanan Publik, merupakan upaya untuk mewujudkan pelayanan prima sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Menurut Suwanda, et.al bahwa “Mal Pelayanan Publik merupakan pelayanan terpadu generasi ketiga yang pada dasarnya merupakan pengintegrasian pelayanan publik intansi pusat, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, dan swasta” .⁷ Mal Pelayanan Publik (MPP) dapat juga disebut dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) karena di dalam satu gedung terdapat beragam jenis pelayanan yang disediakan oleh beragam instansi penyedia layanan publik dan MPP juga dapat dikatakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) karena di dalam MPP terdapat kegiatan pelayan perizinan dan non perizinan dengan tujuan menyelenggarakan layanan yang efektif, efisien dan transparan serta bebas pungli. Menggabungkan beberapa pelayanan kedalam satu gedung bukan hal yang mudah hal tersebut dikarenakan struktur birokrasi yang ada di Indonesia terlalu besar kemudian ego sektoral antar institusi masih ada.

Mal Pelayanan Publik merupakan gabungan dari PTSA dan PTSP sehingga membentuk pola pelayanan terpusat. Suwanda, Syafri dan Supriatna menugknapkan dalam bukunya bahwa Pola pelayanan terpusat diartikan sebagai pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat⁸ MPP tidak membentuk struktur baru atau lembaga melainkan berkolaborasi dengan instansi lainnya tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memperpendek alur pelayanan. Mal Pelayanan Publik terdapat pembagian tugas karena didalamnya terdapat 23 intansi yang melakukan pelayanan baik Instansi pusat, pemerintah daerah, BUMN/BUMD serta intansi vertikal. Akan tetapi, dalam Mal Pelayanan Publik sendiri tidak menetapkan tugas yang akan dibagi karena pelayanan di kelola oleh instansi masing masing dan bertanggungjawab serta melaporkan kepada para pimpinan instansi.

⁷ Dadang Suwanda, Wirman Sfafri Dan Tjahja Supriatna. *Mal Pelayanan Publik; Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat. Bandung : PT. REMAJA ROSDAKARYA. 2021.Hlm 49*

⁸ Ibid. Hlm 19

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Koordinator MPP adalah DPMPSTSP. Kewenangannya dibatasi, bukan sebagai pembuat kebijakan terhadap masing-masing layanan akan tetapi kebijakan yang ada dikembalikan kepada masing-masing instansi terkait SOP, biaya dan sebagainya. Berikut adalah hubungan antara kerja antara DPMPSTSP Kabupaten Sumedang yaitu sebagai koordinator dan fasilitator dan DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang sebagai organisasi penyelenggara urusan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di MPP.



Gambar. 1 Hubungan Kerja Antara MPP Sumedang, DPMPSTSP Kabupaten Sumedang dan DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang
Sumber : Olahan Peneliti, 2022

Transformasi pelayanan berbasis digital dan terintegrasi mendorong pemerintah pusat maupun daerah untuk menerapkan fungsi MPP yang lebih maju dalam baik pusat atau pun daerah bahkan Lembaga vertikal. DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang sudah menggunakan aplikasi dan website untuk kegiatan pelayanan administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi tersebut dengan tujuan mempermudah pelayanan dan upaya mendekatkan diri pemerintah dengan masyarakat. Selain itu penggunaan sosial media sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan komunikasi dan pembenahan bagi pemerintah terutama bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Berpindahnya pelayanan adminduk dari DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang ke Mal Pelayanan Publik adalah langkah pembaharuan untuk mendekatkan dan mempersingkat pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan urain tersebut Menurut Gibson organisasi yang efektif ditinjau dari Produksi, Mutu, Efisiensi, Fleksibelitas, Kepuasan, dan Pengembangan

1) Produksi

Salah satu yang menandai keefektifan suatu organisasi yaitu hasil yang dicapai. Produksi yang baik adalah yang menghasilkan suatu barang atau jasa yang mencapai target atau melebihi target. Produksi diukur dari kemampuan organisasi dalam menghasilkan keuntungan, dokumen yang selesai di proses dan jumlah masyarakat yang terlayani. Ukuran produksi dalam Keefektifan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang dari jumlah masyarakat yang terlayani dan dokumen yang dihasilkan.

Tabel 2
Data Pelayanan Administrasi Kependudukan di MPP Tahun 2021

No	Jenis Layanan	Antrian		Status Pelayanan	
		offline	Online	Selesai	Dibatalkan
1	2	3	4	5	6
1.	Akta Nikah Non Muslim	3	172	39	97
2.	Legalisir	4	331	126	132
3.	Kartu Identitas Anak	16	821	294	382
4.	Akta Kematian	84	406	145	243
5.	Perekaman Elektronik	334	3.523	1273	1759
6.	Pelayanan Data Kependudukan (Data Online)	538	2481	1509	1371
7.	Surat Pindah / SKPWNI	1559	2547	2074	1348
8.	Akta Kelahiran	4621	8803	4582	7233
9.	Penerbitan KTP elektronik	13236	24651	17920	14567
10.	Penerbitan KK	15100	15959	16724	11700
Total		35495	59694	44686	38832

Sumber : <https://mpp.sumedangkab.go.id/report?tahun=2021>

Dari aspek produksi, dilihat bahwa sebanyak 95.189 masyarakat yang mendaftar pelayanan administrasi kependudukan di MPP baik secara *online* maupun *offline*. Dari jumlah pendaftar tersebut sangat banyak masyarakat yang dilayani di MPP, baik dokumen yang selesai atau dokumen yang dibatalkan. Paling banyak yang selesai adalah dokumen penerbitan KTP elektronik, kemudian dokumen penerbitan Kartu Keluarga dan yang paling sedikit adalah pembuatan akta nikah non muslim. Hal tersebut didukung dari wawancara dengan petugas *front Office* Pelayanan Kependudukan di Mal Pelayanan Publik disebutkan bahwa dokumen yang paling banyak diselesaikan adalah akta kelahiran bahkan secara keseluruhan dalam sehari bisa terselesaikan 300 dokumen dari berbagai jenis layanan.

Tabel 3
Perbandingan Antara Target dan Realisi Kerja Tahun 2021

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Satuan	Target	Realisasi	Capaian Kinerja	Kriteria Penilaian
Percepatan Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Kependudukan	Skor/Nilai	85	85,68	100,8	Sangat Tinggi
	Persentase Penduduk ber KTP per Satuan Wajib KTP	%	98	106,17	108,34	Sangat Tinggi
	Persentase Bayi Berakte Kelahiran	%	93	89,29	96,01	Sangat Tinggi
	Persentase Data Ganda dan Anomali	%	3	0,003	100 %	Sangat Tinggi
	RATA – RATA				101,29 %	

Sumber : LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang tahun 2021

Berdasarkan target dan realisasi kerja DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang bahwa percepatan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil sangat tinggi dikarenakan capaian kinerja melebihi target. Berdasarkan hasil penelitian bahwa peningkatan produktifitas yang terlihat dari peningkatan capaian kinerja karena dengan adanya pelayanan yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik yang memanfaatkan teknologi dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan. Walaupun dalam hal penggunaan teknologi dalam menunjang kegiatan pelayanan mengalami hambatan dan kendala. Sifat pelayanan yang terintegrasi dan pemanfaatan teknologi untuk menunjang pelayanan demi memudahkan dan mempercepat pemberian pelayanan bagi masyarakat. Hal itu diungkapkan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Mal Pelayanan Publik pada wawancara hambatan yang terjadi dikarenakan aplikasi yang ada rentan *hack*, tidak semua masyarakat yang paham tentang penggunaan layanan berbasis digital.

2) Mutu

Mutu atau dengan kata lain kualitas yang dapat diartikan sebagai pemenuhan harapan masyarakat terhadap hasil dari produk dan jasa. Mutu digambarkan dari kualitas produksi bukan dari kuantitas. Kualitas produksi dapat dilihat dari kepuasan pelanggan. Kepuasan dari pelanggan/klien dalam pelayanan publik berarti kepuasan masyarakat

yang dilihat dari IKM (indeks kepuasan masyarakat). Menurut Analis Kebijakan Ahli Muda DISDUKCAPIL Sumedang pada wawancara diungkapkan bahwa kepuasan masyarakat itu yang menilai adalah masyarakat. Masyarakat puas terhadap pelayanan saat ini karena peran DPMPTSP sebagai koordinator Mal Pelayanan Publik dalam merespon segala pengaduan dan keluhan masyarakat. Cepatnya tindak lanjut dari pengaduan merupakan wujud untuk mendapatkan kepuasan masyarakat

Berdasarkan LAKIP Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang pada tahun 2021 bahwa capaian IKM pada pelayanan bidang Kependudukan sebesar 85,68 skor/nilai dengan target capaian target 85 skor/ nilai atau capaian Kinerja Sebesar 100,8 %. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan sudah memberikan kepuasan yang baik bagi masyarakat.

Tabel 4
Survey Kepuasan Masyarakat (Online) pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2021

No	Jenis Layanan	Rata Rata Waktu Pelayanan	Rating
1	2	3	4
1.	Penerbitan KTP Elektronik	0:00:12	(4.3)
2.	Penerbitan KK	0:00:19	(4.3)
3.	Perekaman KTP Elektronik	0:00:14	(4.4)
4.	Pelayanan Data Kependudukan (Data Online)	0:01:04	(4.1)
5.	Akta Kelahiran	0:04:38	(4.1)
6.	Akta Kematian	0:04:04	(0.0)
7.	Surat Pindah / SKPWNI	0:00:11	(4.7)
8.	Kartu Identitas Anak	0:00:12	(3.0)
9.	Akta Nikah Non Muslim	0:02:51	(0.0)
10.	Legalisir	0:00:10	(4.5)

Sumber : <https://mpp.sumedangkab.go.id/report/rating>

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Kabupaten Sumedang tidak hanya berdasarkan IKM tapi juga ada survey secara online. Dari data tersebut bahwa bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dari mudahnya pelayanan tapi waktu proses pelayanan juga menjadi pertimbangan. Berdasarkan LAKIP DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang Tahun 2021 bahwa nilai SAKIB adalah BB dan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kependuduk mencapai kinerja 100,8 %, serta survey kepuasan masyarakat secara online yang rata rata mendapatkan rating 4 (empat) dari 5 (lima).

Berdasarkan hasil penelitian, meningkatnya kepuasan masyarakat juga dikarenakan penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan menyediakan fasilitas yang mendukung dan lengkap serta merespon cepat pengaduan dan keluhan dari masyarakat. Keluhan yang ada yaitu dari kurangnya informasi yang diberikan kepada terkait tata cara pelayanan online maupun offline dan dokumen yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

3) Efisiensi

Salah satu indikator dari keefektifan organisasi adalah efisiensi, hubungan antara efektivitas dengan efisiensi tergantung pada variabel lainnya yang relevan dengan organisasi, seperti tersedia atau tidaknya biaya dan/ atau sumberdaya yang diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumen yang dikumpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan hingga penerbitan dokumen kependudukan di Kabupaten Sumedang tidak dipungut biaya. Hak tersebut diatur dalam Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79 (A) dan diperjelas dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 49 yang berbunyi “Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya”.

Berdasarkan LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021 bahwa jumlah personil Dinas DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang per Desember 2021 adalah sebanyak 85 orang terdiri dari ASN 38 orang dan Non ASN 47 (empat puluh tujuh) orang. Renstra DPMPTSP Kabupaten Sumedang 2018-2023 sampai dengan pertengahan tahun 2021, jumlah pegawai DPMPTSP Kabupaten Sumedang dan jajarannya sebanyak 39 orang.

Tabel 5
Instansi Pelayanan di Mal Pelayanan Publik

NO	SKPD/ Instansi	Jumlah Pegawai di MPP (orang)
1	2	3
1.	Kepolisian Resor Sumedang	10
2.	Kejaksaan Negeri Sumedang	2
3.	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sumedang	4
4.	KPP Sumedang	2
5.	BNN Sumedang	1
6.	DPMPTSP Provinsi Jawa Barat	1
7.	SAMSAT	2

NO	SKPD/ Instansi	Jumlah Pegawai di MPP (orang)
1	2	3
8.	DPMPTSP Kabupaten Sumedang	22
9.	Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumedang	5
10.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	3
11.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sumedang	19
12.	Dinas Kesehatan Kab. Sumedang	2
13.	Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang	1
14.	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kab. Sumedang	1
15.	PT. Pos Indonesia Wilayah Sumedang	1
16.	PT. PLN (persero) Unit Penanganan Pelayanan Pelanggan (UP3) Sumedang	1
17.	BPJS Kesehatan Cabang Sumedang	2
18.	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumedang	1
19.	PT. Taspen Persero	2
20.	BANK BJB Sumedang	4
21.	Bank BRI Cabang Sumedang	2
22.	Bank Sumedang	2
23.	PDAM Kabupaten Sumedang	2

Sumber : Lampiran Peraturan Bupati Nomor 85 Tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan data diatas, bahwa paling banyak petugas Mal Pelayanan Publik ada di stan DPMTSP Kabupaten Sumedang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Data tersebut menjelaskan sebanyak 22,35 persen dari total pegawai di Dinas DISDUKCAPIL Kabupaten Sumedang melaksanakan pelayanan di Mal Pelayanan Publik. Dari hasil wawancara dengan para pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dan Pegawai Front Office di MPP mengatakan bahwa saat ini dalam kondisi kekurangan pegawai dan membutuhkan tambahan personil untuk kegiatan pelayanan, dengan kondisi saat ini dengan jumlah personal 50 – 70 orang melayani 1,5 juta orang penduduk

Data Kemenpan RB bahwa rasio jumlah PNS terhadap jumlah penduduk saat ini 1,7 %, dimana setiap 100 orang penduduk dilayani oleh 1,7 pegawai. Bahwa sebanyak 1-2 pegawai melayani 100 orang masyarakat, sementara berdasarkan jumlah penduduk Kabupaten Sumedang tahun 2021 sebesar ±1,1 juta jiwa dan jumlah ASN sebesar 14.984 orang. artinya bahwa sebanyak 1 orang ASN di Kabupaten Sumedang melayani 77,7 orang masyarakat. Jika membandingkan dengan kuota harian pelayanan kependudukan di Mal Pelayanan Publik saat ini 250 orang perhari, terdapat 1 pegawai melayani 13 orang masyarakat setiap harinya.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pasal 146 ayat (1) bahwa daerah wajib mengalokasikan belanja pegawai daerah di luar tunjangan guru yang dialokasikan melalui TKD paling tinggi 30% (tiga puluh persen) dari total belanja APBD. sementara APBD Kabupaten Sumedang Tahun 2022 sebesar 2.773.433.695.023 dengan belanja pegawai sebesar 1.285.677.808.177. Berdasarkan data tersebut bahwa sebesar 46.35 % dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang untuk membiayai belanja pegawai.

Sementara berdasarkan Data LAKIP DPMPTSP Tahun 2021 bahwa anggaran belanja dinas pada tahun tersebut sebesar 10.405.752.727,- dengan anggaran biaya penyediaan gaji dan tunjangan ASN sebesar 5.954.782.327,- dan data dari LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Tahun 2021 bahwa anggaran belanja dinas tersebut sebesar 11.116.748.752,- dengan biaya penyediaan gaji dan tunjangan ASN sebesar 4.801.950.752,-. dari data tersebut bahwa pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengeluarkan 57 % dari anggaran untuk belanja pegawai dan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang mengeluarkan 43,19 % dari anggaran untuk konsumsi belanja pegawai.

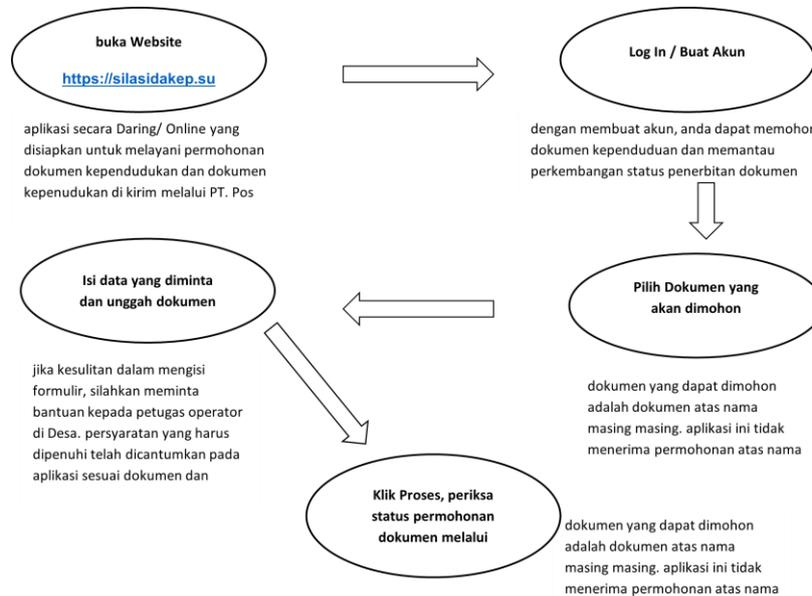
Peneliti menyimpulkan bahwa pegawai yang ada saat sudah ideal untuk melayani masyarakat. Apabila menambah pegawai justru akan menambah beban biaya daerah karena seharusnya untuk belanja pegawai tidak boleh lebih dari 30 % dari APBD, dengan komposisi ASN dan Masyarakat 1 : 77 – 78 masyarakat dinilai masih ideal menurut MenPAN RB yang sebesar 1: 100 orang. Menurut peneliti bahwa salah satu kendala bukan karena kurang jumlah sumber daya melainkan kurangnya kualitas sumberdaya yang ada karena dengan model pelayanan saat ini yang menggunakan aplikasi digital dituntut pegawai harus bisa mengoperasikan dan mengendalikan.

4) Fleksibilitas

Prinsip fleksibilitas adalah bagaimana sebuah organisasi dapat bekerja sesuai dengan kondisi lingkungan yang berbeda. Akibat terjadinya pandemi covid 19 membuat semua pelayanan dasar baik pelayanan kependudukan dan pelayanan lainnya terkena imbas. Walaupun sempat terhenti kegiatan pelayanan di awal pandemi, tapi kembali berjalan setelah hadirnya inovasi inovasi di Mal Pelayanan Publik. Inovasi yang diciptakan dengan tujuan agar memberikan pelayanan mudah, cepat, tepat, aman dan nyaman bagi masyarakat. Salah satu inovasi yang diciptakan adalah melalui antrian online. DPMPTSP Kabupaten

Sumedang sebagai perencana, pengorganisasian, pengarah dan fasilitator serta pengendali kegiatan dalam membuat aplikasi antrian online yang tercipta dari kondisi pandemi.

Wawancara dari Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk mengungkapkan bahwa munculnya aplikasi Silasidakep adalah inovasi agar pelayanan administrasi kependudukan tetap berjalan di masa pandemi. Hal serupa juga diutarakan oleh Analis Kebijakan Ahli Muda DPMPTSP bahwa akibat pandemi muncul inovasi lain selain Silasidakep juga ada WA KEPO (What's App Kebutuhan Informasi dan Pelayanan Online).



Gambar 2 Alur Pengurusan Dokumen Secara Online
Sumber : Olahan peneliti, 2022

Berdasarkan gambar diatas disimpulkan bahwa Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang sangat fleksibel, ditengah tekanan dan kondisi pandemi covid tidak menghalangi proses kegiatan pelayanan admnistrasi kependudukan bahkan menciptakan inovasi baru berupa antrian online dan pelayanan online serta memberikan kesempatan Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang untuk menciptakan aplikasi yang teritegrasi dengan tujuan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Akan tetapi, pada proses pelaksanaanya ditemukan kendala dalam penggunaan pelayanan berbasis teknologi.

5) Kepuasan

Suatu organisasi terdiri berbagai elemen, ada pegawai, investor, pelanggan atau masyarakat. Menurut Steers bahwa pentingnya sebuah organisasi untuk berusaha memuaskan dan memenuhi kebutuhan yang bermacam-macam agar selalu mendapatkan

dukungan dan kerjasama yang diinginkan⁹. Kepuasan dalam aspek ini ditunjukkan kepada perasaan pegawai terhadap pekerjaan dan peran dilakukan di Mal Pelayanan Publik. Apabila pegawai puas dalam kinerjanya maka akan memudahkan bagi organisasi untuk lebih mengembangkan organisasinya. Kepuasan tersebut digambarkan terhadap bentuk rasa senang terhadap apa yang mereka kerjakan, namun kepuasan ini bersifat subjektif. Gibson mengutarakan bahwa ukuran kepuasan pegawai terlihat dari sikap karyawan, tingkat absensi, keterlambatan dan keluhan kesah.¹⁰ Kepuasan pegawai dapat menurun jika lingkungan organisasi tidak kondusif dan keyakinan dan harapan pegawai terhadap penghargaan yang diberikan atas kerja mereka juga menentukan kepuasan pegawai.

Tabel 6
Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Jenis Pekerjaan Tahun 2021

NO.	Kategori Jenis Pekerjaan	Jumlah Persen (%)
1.	ASN	8
2.	TNI	3.33
3.	POLRI	4.66
4.	Karyawan Swasta	24
5.	Wirausaha	18
6.	Pelajar/ Mahasiswa	25.35
7.	Lainnya	16.66

Sumber : Laporan Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Tahun 2021

Tabel 7
Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Kepengurusan Dokumen Kependudukan Berdasarkan Jenis Pendidikan Tahun 2021

NO.	Kategori Jenis Pendidikan	Jumlah Persen (%)
1.	Sekolah Dasar (SD)	16.67
2.	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	21.33
3.	Sekolah Menengah Atas (SMA)	46.68
4.	Strata 1 (S1)	12.66
5.	Strata 2 keatas (S2)	2.66

Sumber : Laporan Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Tahun 2021

Berdasarkan data kepuasan pegawai survei kepuasan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan didominasi dengan usia muda, hal ini dikarenakan

⁹ Richard M. Steers. *Efektivitas Organisasi*. Sapidodadi : Jakarta. 1985. Hal 17

¹⁰ Gibson. Loc.Cit. Hal 52

meningkatnya kesadaran masyarakat ditingkat pelajar. Badu dan Djafri mengungkapkan ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri yang gambarkan dalam bentuk harapan dan terpenuhinya kebutuhan individu dan yang kedua adalah faktor eksternal yang menunjukkan bahwa lingkungan pun turut berdampak pada kinerja karyawan.¹¹

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan dilihat dari sikap perilaku pegawai yang disiplin kerja, yang memberikan pelayanan yang ramah serta memberikan respon cepat terhadap keluhan masyarakat. Adanya ruang keluh kesah pegawai dan dipenuhinya kebutuhan pegawai melalui kenaikan tunjangan dan reward yang diberikan kepada pegawai yang berkinerja baik.

6) Pengembangan

Pengembangan menjamin efektivitas sebuah organisasi melalui investasi sumberdaya dimasa mendatang. Sebuah organisasi dapat dikatakan berkembang dari kemampuan organisasi tersebut untuk merespon dan beradaptasi dengan segala perubahan dalam kemajuan Teknologi Informasi/ IT atau perubahan kondisi sosial, politik dan ekonomi.

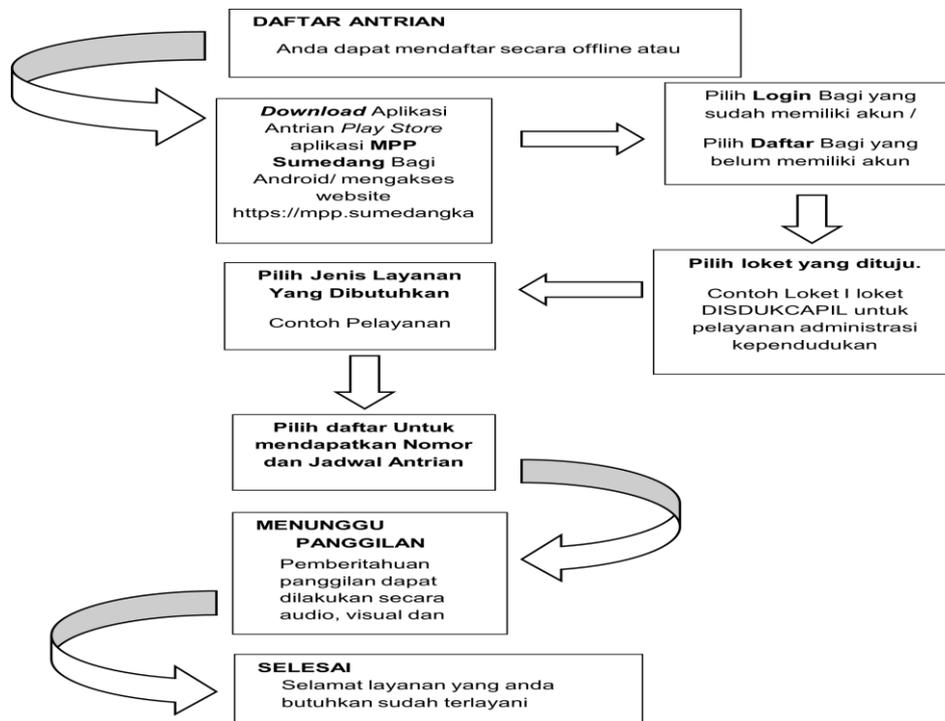
Tabel 8
Program dan Kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang Tahun 2020

Sasaran Strategis	Program/ Kegiatan	Input	
		Anggaran	Realisasi
Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat	Pembangunan Gedung Kantor Mal Pelayanan Publik	48.200.000	47.500.000
	Pengembangan Sistem Informasi Mal Pelayanan Publik	466.730.000	460.985.500

Sumber : LAKIP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2020

Berdasarkan data tersebut dilihat bahwa pengembangan yang ada di Mal Pelayanan Publik juga dukung dengan anggaran dan direalisasikan dalam bentuk sistem antrian online berupa aplikasi Mal Pelayanan Publik yang dapat didownload di google playstore. adapun alur antrian tersebut digambarkan dibawah ini :

¹¹ Syamsu Q. Badu Dan Novianty Djafri. *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Gorontalo : Ideas Publishing. 2017. Hal 119



Gambar 3 Alur Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Sumedang
Sumber : Olahan peneliti, 2022

Tabel 4.15
Program dan Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Tahun 2020

Sasaran Strategis	Program/ Kegiatan	Input		Output / Kinerja	
		Anggaran	Realisasi	Target	Realisasi
Percepatan Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Peningkatan Standar Manajemen Mutu Pelayanan Administrasi Kependudukan	230.00.000,-	223.035.00,-	1 sertifikat Iso 40 orang peserta	1 sertifikat Iso 40 orang peserta
	Pendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1.123.096.600,-	1.078.826.350,-	66.492 Dokumen	65.211 Dokumen
	Pengembangan Penggunaan TI Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan	60.000.000,-	56.900.000,-	2 Aplikasi Pelayanan Online	2 Aplikasi Pelayanan Online
	Peningkatan Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan	126.650.000,-	121.135.750,-	6 Jenis	5 Jenis
	Peningkatan Kualitas Pelayanan Pencatatan Sipil	59.370.000,-	59.370.000,-	3 Jenis	3 Jenis
	Percepatan Pelayanan Dokumen Pencatatan Sipil	62.460.000	62.460.000	2 Jenis	2 Jenis

Sumber : LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Tahun 2020

Berdasarkan data diatas bahwa pengembangan pelayanan kependudukan dengan program kegiatan pengembangan teknologi dan informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan output aplikasi pelayanan online berupa aplikasi SILASIDAKEP yang merupakan pelayanan dokumen kependudukan secara daring/online serta melaksanakan pengembangan sumber daya aparaturnya dengan menganggarkan pelatihan untuk meningkatkan mutu pelayanan serta peningkatan dalam kualitas dokumen. Akan tetapi, berdasarkan LAKIP DPMPTSP Kabupaten Sumedang Tahun 2021 (Lampiran) bahwa tidak ada program dan kegiatan yang dianggarkan secara spesifik untuk mengembangkan Mal Pelayanan Publik adapun program yang menjadi sorotan peneliti adalah program penyediaan pelayanan terpadu perizinan dan Non Perizinan berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik.

Dari uraian di atas, dari segi pengembangan telah berjalan terlihat dari anggaran 2020 menganggarkan pengembangan kualitas penggunaan TI dan kualitas pelayanan kependudukan akan tetapi pengembangan yang terjadi belum efektif hal tersebut terlihat dari alokasi anggaran di tahun 2021 yang digunakan untuk mengembangkan Mal Pelayanan Publik belum terfokus baik alokasi dalam pengembangan sarana dan prasarana maupun pengembangan pelayanan berbasis teknologi yang hanya bisa diakses oleh android. Seharusnya dalam pengembangan perlu dilakukan secara terus menerus baik melalui pengembangan program dan alokasi anggaran.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil Analisa penulis dilapangan tentang Keefektifan Mal Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumedang bahwa disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan MPP pada penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sumedang diketahui saat ini telah berjalan secara efektif berdampak baik kepada masyarakat sebagai penerima layanan walaupun pada faktanya masih masih ada kendala.
2. Kendala yang ditemukan sehingga mempengaruhi keefektian Mal Pelayanan Publik yaitu konektivitas jaringan internet yang belum memadai, kurangnya informasi dalam penggunaan pelayanan aplikasi SILASIDAKEP atau layanan online serta syarat syarat yang dilengkapi untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan, keterbatasan

sumberdaya aparatur yang mampu menggunakan dan menguasai teknologi dan informasi yang ada, alokasi anggaran dan program yang telah disusun belum berfokus untuk mengembangkan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang, dukungan program dan anggaran belum bersifat berkelanjutan,

Saran

Untuk meningkatkan Keefektifan Mal Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sumedang, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi ;

1. Peningkatan kualitas pegawai dalam penggunaan Teknologi Informasi dan pemberian pelayanan lebih di prioritaskan dari pada menambah jumlah pegawai di Mal Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas dilakukan dengan cara menganggarkan program dan kegiatan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan.
2. Peningkatan sarana dan prasarana baik jaringan internet, loket pelayanan, ruang informasi dan pengaduan serta fasilitas lain yang ramah untuk masyarakat disabilitas.
3. Mengembangkan secara berkelanjutan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang dalam bentuk penganggaran kegiatan program pelatihan sumber daya aparturnya maupun penganggaran dalam bentuk peningkatan sarana dan prasarananya.
4. Mengembangkan platform layanan digital atau pun non digital yang sifatnya pada pelayanan yang urgensi di Mal Pelayanan Publik sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan 24-7 atau yang disebut twenty-four seven atau pelayanan yang dapat dilakukan kapan pun.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Badu, Syamsu Q. dan Novianty Djafri. 2017. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Gorontalo : Ideas Publishing
- Gibson, Ivancevich dan Donnelly. 1996. *Organisasi :Perilaku, Struktur dan Proses* edisi Kedelapan. Jakarta : Binarupa Aksara
- Gibson, James L. dkk. 2009. *Organizations Behaviour, Structure, Processes*, New York : Mc Growth Hill

- Gibson, James L. John.M.Ivancevich, dan James H. Donnely Jr , Organisasi Perilaku, Struktur, Proses Edisi Kedelapan- Terjemahan. 1996. Jakarta: Binarupa Aksar
- John, Creswell W. 2012. Research Design Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dan Mixed. Yogyakarta; Pustaka Pelaja
- Silalahi, Ulber. 2011. Asas – Asas Manajemen. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber . 2017. Asas-Asas Manajemen, Bandung : PT. Refika Aditama.
- Simangunsong, Fernandes.2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Simangunsong, Fernandes. 2020. Reformasi Birokrasi Indonesia Menuju Pemerintahan Kelas Dunia (Indonesian Bureaucratic Reform Towards The World Class Government). Malang : PT. Cita Intrans Selaras.
- Steers, Richard M. 1985. Efektivitas Organisasi. (terjemahan. Jakarta : Erlangga
- Suwanda, Dadang Wirman Sfafri dan Tjahja Supriatna.2021. Mal Pelayanan Publik; Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat. Bandung : PT. REMAJA ROSDAKARYA
- Tangkilisan, Hessel Nogi S.2007. Manajemen Publik. Jakarta : PT. Gramedia

B. Peraturan

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Sumedang Nomor 85 tahun 2019 tentang Mal Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Sumedang Nomor 45 Tahun 2017 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

C. Internet

- Asisten Ombudsman RI dan Alumni Pascasarjana Ilmu Sejarah USU *Kita Masih Buruk*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>. Diakses tanggal 27 Januari 2023