

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, A. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985). *“Problems and Strategies in Services*
- A.S. Moenir, (2000), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Adi Mulyana, Fransisca Andreani (2019). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pelanggan Shao Kao Kertajaya melalui kepuasan pelanggan*. *Jurnal AGORA* Vol. 7.
- Adi, Rianto, (2010), *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit.
- Adya Barata, Atep., 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Agus Dwiyanto, dkk, (2003), *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Amri Marzali. *Antropologi dan Kebijakan Publik*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, (2012).
- Dwiyanto, Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Frederickson, H. George/ 1986. *New Public Administration, LP3ES*, Jakarta.
- Gronroos. C. 1990. *Services Management and Marketing; Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts. Lexington
- Harfika, J., dan Abdullah, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. *Balance*, XIV(1), 44–56.
- Husaini, Usman. (2006). *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Edisi 3. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ibrahim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Bandar Maju.
- Ivancevich. Dkk. 1997. *Organizational Behavior and Management*. Irwin Mc Graw-Hill. Boston. USA.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Jossey-Bass. *Marketing*. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta; BumiAksara, 2014, h. 129.

- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sarundajang, 2005, Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah, Kata Hasta, Jakarta.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Public Service Teori, Kebijakan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality & Satisfication*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta Andi Offset
- Triguno. 2004. *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta: Golden Trayon Press.
- Wasistiono. Sadu. 2003. *Perkembangan Organisasi Abad ke 21 dan Kemungkinan Penerapannya di Indonesia*. Bahan Matrikulasi PPs. MAPD STPDN. Jatinangor.
- Widodo. Joko. 2001. *Good Governance*. Insan Cendikia. Surabaya



## Lampiran 1

### Hasil Wawancara

Nama Informan : Budi Syamsudin

Keterangan Informan : Staf Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima

Hari, Tanggal : 7 Februari 2023

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Apa upaya yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi Anda untuk menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan diri masyarakat saat berinteraksi dengan pegawai?
Informan	“Kami selalu mengingatkan para pegawai untuk selalu berpenampilan rapi dan menggunakan seragam yang telah ditetapkan saat melayani masyarakat, terutama dalam proses pembuatan KIA. Kami memastikan bahwa seragam yang dikenakan selalu bersih dan terawat, sehingga masyarakat merasa nyaman dan percaya diri saat berinteraksi dengan kami. Kami juga secara berkala melakukan evaluasi terhadap penampilan pegawai, sehingga selalu terjaga kualitas layanan yang diberikan”

<p>Peneliti</p>	<p>Bagaimana proses pelatihan dan pengembangan dilakukan untuk memastikan bahwa pegawai pelayanan KIA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima menjadi mahir dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang perekaman KIA?</p>
<p>Informan</p>	<p>“Berdasarkan pengalaman saya dalam berinteraksi dengan mereka, pegawai pelayanan KIA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah sangat mahir dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang perekaman KIA. Mereka sudah terlatih dalam mengoperasikan kamera untuk keperluan pas foto, tanda tangan digital, serta komputer dan perangkatnya untuk pembuatan kartu identitas. Dengan kemahiran tersebut, proses pelayanan pembuatan KIA dapat berjalan dengan lebih lancar dan efektif.”</p>
<p>Peneliti</p>	<p>Apa jam operasional yang telah ditetapkan oleh organisasi/instansi Anda untuk melayani pengguna layanan</p>
<p>Informan</p>	<p>“Ya, benar sekali. Kami telah memiliki jam operasional yang jelas untuk melayani pengguna layanan. Kami buka mulai Senin hingga Kamis dari jam 08.00 hingga 15.00, dan pada</p>

	Jumat dari jam 08.00 hingga 15.00 dengan jeda istirahat makan siang dari pukul 12.00 hingga 12.30. Namun, pada hari Jumat jeda istirahatnya sedikit lebih lama dari hari biasa, yaitu dari pukul 12.00 hingga 13.00.”
--	---

### Hasil Wawancara

Nama Informan : Amirudin

Keterangan Informan : Staf Pengelola Data Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima

Hari, Tanggal : 8 Februari 2023

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Mengapa Anda percaya bahwa penampilan yang rapi sangat penting dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat?
Informan	“Saya percaya bahwa penampilan sangat penting dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan berpenampilan rapi dan menggunakan seragam yang sesuai ketentuan, masyarakat merasa lebih nyaman dan percaya diri saat berinteraksi dengan kami. Selain itu, penampilan yang rapi juga mencerminkan profesionalisme dan

	<p>rasa tanggung jawab kami sebagai pegawai pemerintahan yang melayani masyarakat”</p>
Peneliti	<p>Apakah ada kendala atau tantangan yang dihadapi dalam proses pengiriman dan distribusi blanko KIA dan dokumen kependudukan lainnya?</p>
Informan	<p>“Ya, beberapa kasus disebabkan oleh kurangnya suplai blanko dari pemerintah. Seperti yang kita tahu, blanko KIA dan dokumen kependudukan lainnya harus dipesan terlebih dahulu ke pemerintah pusat, dan terkadang proses pengiriman dan distribusinya memakan waktu yang cukup lama”</p>
Peneliti	<p>Apa yang menjadi aturan atau kebijakan yang diikuti oleh pegawai dalam melayani pengguna layanan?</p>
Informan	<p>“Pegawai tidak melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan yang terpenting mengikuti aturan sesuai antrian, data nya lengkap, dan bisa diproses.”</p>

## Hasil Wawancara

Nama Informan : Muhammad Ali

Keterangan Informan : Kepala Seksi Pemerintahan Desa Ngali Kecamatan Belo Kabupaten Bima

Hari, Tanggal : 12 Februari 2023

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Bagaimana sosialisasi mengenai tata cara pembuatan KIA dilakukan di tingkat desa oleh staf kelurahan di Desa Ngali, Kecamatan Belo, Kabupaten Bima?
Informan	“Menurut pengalaman saya sebagai staf kelurahan di Desa Ngali Kecamatan Belo, Kabupaten Bima, sosialisasi mengenai tata cara pembuatan KIA cukup sering dilakukan di tingkat desa. Kami berusaha untuk memberikan informasi yang jelas dan rinci kepada masyarakat agar mereka tidak kesulitan dalam proses pembuatan KIA dan tidak harus berulang kali pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Saya pikir hal tersebut sudah cukup efektif untuk memperkenalkan SOP kepada masyarakat di tingkat desa”
Peneliti	Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan KIA yang diberikan oleh

	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima?
Informan	Menurut saya, pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima sudah cukup baik. Selain itu, mereka juga selalu memberikan arahan kepada kami apabila masyarakat di desa kami mengalami kesulitan dalam layanan pembuatan KIA.

### Hasil Wawancara

Nama Informan : Ikhwanudin

Keterangan Informan : Masyarakat Desa Ngali Kecamatan Belo Kabupaten Bima

Hari, Tanggal : 13 Februari 2023

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Bagaimana pengalaman Anda dalam mengurus KIA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima terkait waktu antrean dan kenyamanan tempat menunggu?
Informan	Saya pernah mengurus KIA untuk anak saya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Saat itu saya harus antre cukup lama dan tempat untuk menunggu kurang nyaman karena tidak ada tempat duduk yang cukup. Saya berharap pemerintah bisa memperbaiki hal ini agar



	pengguna layanan merasa lebih nyaman saat mengurus KIA di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Peneliti	Terkait dengan alur pelayanan, bagaimana pendapat bapak/Ibu?
Informan	 <p>“Menurut saya, meskipun sudah ada alur dan prosedur yang jelas pada banner di gerbang kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun masih kurangnya sosialisasi dari penerapan Standar Pelayanan tersebut. Seharusnya pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima lebih proaktif dalam memberikan informasi dan menjelaskan secara rinci tentang SOP kepada masyarakat agar masyarakat dapat lebih memahami dan mengetahui proses pelayanan yang dijalankan.”</p>

**Hasil Wawancara**

Nama Informan : Salmah

Keterangan Informan : Masyarakat Desa Lido Kecamatan Belo Kabupaten Bima

Hari, Tanggal : 13 Februari 2023

	Wawancara Mendalam
Peneliti	Bagaimana pengalaman Anda dalam mengurus KIA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

	Kabupaten Bima terkait waktu antrean dan kenyamanan tempat menunggu?
Informan	<p>“Saya pernah mengurus KIA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. Saat itu saya cukup kesulitan untuk masuk ke dalam kantor karena akses masuknya kurang ramah bagi pengguna disabilitas seperti saya. Setelah berhasil masuk, saya harus antre cukup lama dan tempat yang disediakan untuk menunggu kurang nyaman karena tidak ada tempat duduk yang memadai. Saya berharap pemerintah bisa memperbaiki hal ini agar pengguna layanan disabilitas seperti saya tidak merasa kesulitan saat mengurus dokumen identitas”</p>
Peneliti	Terkait dengan perekaman hingga percetakan, bagaimana pendapat bapak/Ibu?
Informan	<p>“Nggak lama kok proses rekamnya, tapi proses cetaknya agak lama, kadang bisa sampai beberapa bulan lamanya. Jadi mesti sabar menunggu”</p>
Peneliti	Bagaimana pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait responsivitas mereka dalam membantu Anda dalam proses pembuatan KIA

Informan	“Saya rasa pegawai di sana cukup responsif. Ketika saya pernah mengalami kesulitan dalam proses pembuatan KIA, saya selalu dapat berkonsultasi dengan mereka dan mereka selalu memberi arahan dan solusi untuk saya.”
Peneliti	“Terkait pegawai, bagaimana pelayanannya?”
Informan	“Pegawai tidak melayani dengan diskriminatif atau yang biasa punya koneksi akan didahulukan, semuanya terlihat sama dan mengantri”



**Lampiran 2**  
**Dokumentasi**



**Wawancara Bersama bapak budi syamsudin**  
**Selaku staf seksi Identitas penduduk**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten bima**





**Wawancara Bersama bapak Amirudin Selaku  
Staf pengelola data penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Bima**



### Lampiran 3

### Hasil Turnitin

KIA-3

ORIGINALITY REPORT

**25%**  
SIMILARITY INDEX

**24%**  
INTERNET SOURCES

**10%**  
PUBLICATIONS

**10%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://repository.uir.ac.id">repository.uir.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repository.ummat.ac.id">repository.ummat.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.unsri.ac.id">repository.unsri.ac.id</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://balitbang.pemkomedan.go.id">balitbang.pemkomedan.go.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	<1%