



**Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi**

p-ISSN 2477-5088

Volume 13 Nomor 1 Tahun 2023 : 64 - 73

e-ISSN 2716-2621

<http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIIA>

DOI: 10.33592/jiia.v13i1.3322

**Standar Pelayanan Publik**  
**(Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan**  
**di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang)**  
*Public Service Standards*  
*(Studies on Population Administration Services*  
*in Jatiuwung District, Tangerang City)*

<sup>1</sup> **Dona Lintang;** <sup>2</sup> **Agus Suherman**

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Negara/Fakultas Studi Ilmu Sosial dan Politik/Universitas Islam  
Syekh Yusuf Tangerang/Indonesia

Email: 1801010122@students.unis.ac.id

(Diterima: 07-03-2023; Ditelaah: 30-07-2023; Disetujui: 30-07-2023)

**ABSTRAK (ABSTRACT)**

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau usaha pemberian layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan (pemerintah) dalam upaya memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat baik dalam hal jasa, barang ataupun administratif. Penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang prima, dan masyarakat juga berharap untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu dibutuhkannya standar dalam kinerja pelayanan publik, indikator tersebut akan menjadi bagian dalam pengawasan dan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh pegawai aparatur. Indikator kinerja dalam hal ini disebut standar pelayanan. Maka diperlukannya standar pelayanan agar pelaksanaan pelayanan publik dapat diukur dan dinilainya sesuai pedoman dan ketentuan yang berlaku. Adapun judul yang dibahas yaitu "Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metode kualitatif yang mana teknik pengumpulan datanya dengan dilakukannya observasi, wawancara informan dan dokumen-dokumen pendukung. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui standar pelayanan publik, hambatan dan upaya dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jatiuwung. Hasil penelitian didapatkan bahwa standar pelayanan publik dalam di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah baik dalam hal prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pegawai pelayanan. Namun dalam hal waktu penyelesaian pelayanan perlu ditingkatkan kembali, karena masyarakat merasa bahwa pegawai belum bisa menerapkan secara maksimal dalam hal ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

**Kata kunci : Standar Pelayanan, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan**

## **A. PENDAHULUAN (INTRODUCTION)**

Dalam birokrasi pemerintahan, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tentu saja hal ini berkaitan dengan terpenuhinya kepuasan dan kepentingan masyarakat, khususnya mengenai kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan. Terpenuhinya tuntutan atas kualitas pelayanan dapat melalui adanya perumusan konsep yang berorientasi pada masyarakat sebagai pelanggan, bukan berfokus pada birokrasi, eksekutif, legislatif, dan kelompok kepentingan lainnya.

Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia terkesan belum maksimal, hal ini disebabkan oleh proses persyaratan yang cukup rumit, harus melakukan antrian yang panjang, dan memakan waktu cukup lama. Hal ini menyebabkan masyarakat malas jika berurusan dengan birokrasi pemerintahan. Ditetapkannya standar pelayanan publik berguna untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan yang ada. Standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini menjadi acuan dalam penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau dan berkualitas.

Posisi masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak dan kewajiban publik yang sama dengan para petinggi negara mengharuskan pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara adil dan terbuka. Maka dibutuhkan pelaksanaan pelayanan publik yang merata agar citra pemerintah tidak dipandang buruk dilingkungan masyarakat.

Pemerintah daerah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik terutama proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara luas yang meliputi, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kematian, akta kelahiran, surat keterangan dan sebagainya. Maka dalam memberikan pelayanan yang maksimal pelaksanaannya harus memenuhi prinsip-prinsip seperti: kejelasan, jangka waktu, kemudahan akses, kesederhanaan, keamanan, kenyamanan, keakuratan, kedisiplinan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana (Yusnia Y, 2019).

Memberikan pelayanan yang maksimal adalah hal yang harus dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada dasarnya penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang prima, dan harapan masyarakat juga mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu dibutuhkannya indikator dalam kinerja pelayanan publik. Indikator tersebut akan menjadi bagian dalam pengawasan dan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh pegawai aparatur. Indikator kinerja dalam hal ini disebut standar pelayanan. Indikator kinerja lebih berfokus pada aspek-aspek yang akan dinilai, sedangkan pengukuran kinerja lebih kepada objek dalam penilaiannya (Abdurrahman, 2020). Dan untuk itu perlu diterapkannya standar pelayanan publik, agar pelayanan publik berjalan sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang berlaku.

Sebagai kota yang memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi, pemerintah Kota Tangerang terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam

hal penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun bentuk pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut juga dilakukan Kecamatan Jatiuwung sebagai unsur dari pelaksanaan pemerintahan khususnya dalam hal pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang, pelaksanaan pelayanan publik di instansi tersebut sejauh ini berjalan dengan lancar walaupun terdapat beberapa kendala dalam proses pelayanan seperti:

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan mempengaruhi efektivitas dalam penyelesaian proses pelayanan
2. Proses pelayanan dan penyelesaian yang lama membuat masyarakat malas untuk mengurus administrasi kependudukan
3. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

## **B. METODE (METHOD)**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih penulis untuk dapat menjelaskan secara deskriptif mengenai standar pelayanan publik di Kecamatan Jatiuwung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan untuk analisis data menggunakan teknik triangulasi dengan mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan dan verifikasi.

## **C. HASIL DAN DISKUSI (RESULT AND DISCUSSION)**

### **Penerapan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung**

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat, maka birokrasi pemerintah dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Dan untuk dapat mengukur kepuasan dan kualitas pelayanan diperlukannya standar pelayanan publik. Maka peneliti menggunakan indikator dari Ridwan dan Sudrajat yang menjelaskan standar pelayanan menjadi beberapa bagian yaitu: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pegawai pelayanan. Dengan indikator standar pelayanan tersebut, maka dapat diketahui bahwa Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang memberikan pelayanan sebagai berikut:

#### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian yang paling penting dalam proses pelayanan, karena dalam memberikan suatu pelayanan harus sesuai dengan tahapan-tahapan pelayanan yang berlaku. Dalam memberikan pelayanan pegawai harus membantu proses pelayanan dengan cara menerapkan kesederhanaan dan alur pelayanan yang mudah. Dalam hal ini kesederhanaan diartikan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat, sedangkan dalam aspek alur pelayanan yang mudah dapat dilihat dari persyaratan yang harus dilengkapi, proses pelayanan hingga tata cara pelayanan, hal tersebut harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku.

Pada indikator ini Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang selaku penyelenggara pelayanan publik harus bisa memberikan pelayanan yang sederhana dengan alur yang

mudah terutama pada pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini untuk mendukung terlaksananya standar pelayanan yang sesuai dengan peraturan dan pedoman yang berlaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sudah dilaksanakan dengan baik oleh petugas pelayanan Kecamatan Jatiuwung dan mendapatkan respon baik dari masyarakat, hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan administrasi kependudukan mengatakan bahwa Kecamatan Jatiuwung telah menerapkan proses yang sederhana dengan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dimengerti sesuai dengan SOP yang berlaku. Masyarakat merasa bahwa dalam persyaratan sudah cukup baik dan sesuai dengan prosedur tetap (protap) yang berlaku dari pemerintah

## **2. Waktu Pelayanan**

Terwujudnya pelayanan yang cepat dan tepat merupakan salah satu bagian dari terlaksananya pelayanan publik yang baik. Waktu pelayanan diartikan sebagai waktu penyelesaian yang diberlakukan saat pengajuan permohonan pelayanan berlangsung sampai penyelesaian pelayanan.

Waktu pelayanan dalam proses pelayanan menjadi hal utama, karena semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, terutama dalam hal administrasi kependudukan. Maka dari itu dibutuhkan kepastian secara jelas mengenai jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan publik. Ridwan dan Sudrajat (2017:103), mengatakan bahwa harus adanya jaminan kepastian dalam penyelesaian proses pelayanan publik bagi pemohon layanan.

Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat menyelesaikan proses pelayanan administrasi kependudukan dengan cepat dan sesuai ketepatan waktu yang berlaku, mulai dari waktu permohonan hingga terbit atau selesainya dokumen kependudukan yang diproses.

Dapat diketahui dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber, bahwa untuk penyelesaian dalam proses pelayanan dokumen kependudukan membutuhkan waktu sekitar 3-4 hari kerja, tergantung pada jenis pelayanan yang diproses oleh pemohon. Dan cepat atau lamanya proses penyelesaian pelayanan tergantung pada pemohon itu sendiri, karena ketika pemohon sudah melengkapi persyaratan yang ada maka petugas akan langsung memprosesnya dan untuk batas waktu dalam Standard Operating Procedure (SOP) yang diterapkan yaitu 14 hari kerja.

Dalam pelaksanaan pelayanan Kecamatan Jatiuwung perlu meningkatkan pelayanan dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian. Karena ada beberapa pemohon yang merasa bahwa penyelesaian pelayanan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Maka diperlunya peningkatan untuk ketepatan dalam waktu penyelesaian agar tujuan dari adanya pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

## **3. Biaya Pelayanan**

Dalam proses pelayanan publik yang perlu diperhatikan yaitu keterbukaan mengenai biaya yang dikenakan kepada pemohon. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya pungutan liar mengenai proses pelayanan yang terjadi secara personal antara pemohon dan petugas pemberi layanan. Biaya pelayanan merupakan besaran tarif yang dikenakan kepada pemohon dalam proses pelayanan. Dalam hal ini berarti adanya pengeluaran biaya pada proses pembuatan dan penerimaan layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sudah dilaksanakan dengan baik oleh petugas pelayanan dan mendapatkan dukungan dari masyarakat, hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan administrasi kependudukan mengatakan bahwa Kecamatan Jatiuwung

sebagai penyelenggara pelayanan publik tidak membebankan biaya sepeserpun kepada masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan atau pelayanan dilakukan secara gratis yang sesuai dengan peraturan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang menyatakan bahwa “pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya” dan hal ini sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang.

#### **4. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan yaitu hasil dari pelayanan yang akan diterima oleh pembuat layanan (pemohon). Hasil pelayanan tersebut akan mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Petugas pelayanan berusaha untuk dapat memberikan hasil yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat, sebagai narasumber yang sedang melakukan proses pelayanan administrasi kependudukan menyatakan bahwa produk pelayanan atau hasil dari pelayanan yang didapatkan sudah baik dan sesuai sebagaimana semestinya.

Hasil penelitian menunjukkan indikator hasil pelayanan pada pelayanan administrasi kependudukan yang diproses di Kecamatan Jatiuwung sudah baik, karena pemohon mendapatkan dokumen sesuai dengan apa yang mereka proses dan hal ini memberikan kepuasan kepada pemohon karena tidak adanya kesalahan dalam dokumen yang diterima. Dan apabila ada kesalahan dalam dokumen yang diterbitkan, maka petugas akan memeriksa kembali persyaratan yang diajukan karena biasanya terdapat perbedaan data antara KTP dengan KK pemohon. Kemudian pemohon bisa mengajukan kembali data persyaratan yang terbaru agar hasil produk pelayanan sesuai dengan yang diinginkan.

#### **5. Sarana dan Prasarana**

Indikator sarana dan prasarana merupakan fasilitas fisik yang disediakan oleh Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang sebagai penunjang tercapainya tujuan dari pelayanan. Dan untuk mendukung terlaksananya pelayanan publik yang optimal maka diperlukan infrastruktur yang memadai. Ketersediaan elemen penunjang seperti sarana dan prasarana dapat memudahkan terlaksananya kegiatan yang efektif, seperti halnya pelayanan administrasi kependudukan.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan administrasi kependudukan mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kecamatan Jatiuwung dalam hal pelayanan sudah baik dan lengkap untuk mendukung terlaksanakannya pelayanan publik yang efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sarana dan prasana yang tersedia di Kecamatan Jatiuwung sudah memadai dan lengkap guna untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dalam aspek peralatan pendukung seperti Alat Tulis Kantor (ATK), printer, perangkat komputer, rak arsip dan sebagainya sudah tersedia dan fasilitas seperti ruang tunggu, taman bermain, ruang laktasi dan tempat parkir juga sudah tersedia dengan baik.

Kecamatan Jatiuwung dalam aspek ini juga menyediakan sarana pengaduan. Sarana pengaduan merupakan fasilitas yang berguna sebagai penghubung antara masyarakat dengan masyarakat dalam hal pengaduan ataupun saran yang berhubungan dengan pelayanan. Sarana yang disediakan berupa kotak pengaduan, nomor telepon whatsapp dan juga bisa melalui akun instagram Kecamatan Jatiuwung. Pemohon juga bisa memberikan saran dan pengaduan melalui aplikasi Laksa dan Tangerang Live yang dikelola oleh pemerintah Kota Tangerang, yang nantinya akan diteruskan langsung ke pihak yang terkait dan ditindaklanjuti.

## **6. Kompetensi Pegawai Pelayanan**

Kompetensi pegawai pelayanan merupakan kemampuan, sikap dan perilaku petugas dalam membantu pemohon yang melakukan pelayanan, yaitu dengan menyampaikan informasi terkait dengan langkah-langkah dan prosedur pelayanan secara jelas. Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat agar terciptanya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu dengan mengharuskan adanya interaksi antara pemohon dengan petugas pemberi layanan. Dibutuhkannya peran internal dari pihak pemberi layanan untuk dapat menyediakan informasi yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan di Kecamatan Jatiuwung.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa Petugas Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang telah memiliki kompetensi, pengetahuan dan sikap yang mumpuni untuk mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik, dan petugas juga mampu membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Petugas juga telah berusaha sebaik mungkin untuk bisa menjalankan tugas dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Dan apabila ada keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengenai kompetensi petugas pelayanan maka Kecamatan Jatiuwung sebagai penyelenggara pelayanan publik akan segera menindaklanjuti hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 yang membahas mengenai Standar Pelayanan yang salah satunya memuat tentang kompetensi petugas pemberi pelayanan harus tepat dan sesuai dengan pengetahuan, keahlian, sikap, dan perilaku yang baik.

### **Hambatan-Hambatan yang terjadi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Jatiuwung**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang, muncul beberapa hambatan-hambatan yang terjadi, hambatan tersebut diantaranya:

#### **1. Kurangnya Partisipasi Masyarakat**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik masih banyaknya masyarakat yang enggan untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan apalagi jika melibatkan pemerintah. Kurangnya partisipasi masyarakat akan pentingnya atau kegunaan dokumen kependudukan juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jatiuwung.

#### **2. Infrastruktur (Sistem)**

Karena infrastruktur (sistem) yang bersifat online dan pengurusan proses pelayanan petugas menggunakan sistem yang terhubung langsung dengan dinas terkait seperti Kementerian Dalam Negeri dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Adanya beberapa kendala seperti sistem yang down/ error dan jaringan internet yang buruk ini mengakibatkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan dan menyebabkan ketidakpastian dalam waktu penyelesaian proses pelayanan.

#### **3. Kurangnya Wawasan Masyarakat**

Kurangnya wawasan masyarakat mengenai berbagai macam layanan administrasi yang disediakan pemerintah baik yang bersifat online ataupun offline. Hal tersebut menyebabkan adanya antrian panjang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Upaya yang dilakukan untuk Mengatasi Permasalahan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang**

Dari beberapa hambatan yang terjadi pada saat pelaksanaan pelayanan publik dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, maka harus ada upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi hambatan yang terjadi. Adapun upaya yang dilakukan yaitu:

#### **1. Program Mobil Wara-Wiri Merapat**

Untuk mendukung optimalisasi kegiatan pelayanan dan agar dapat menjangkau seluruh warga di Kecamatan Jatiuwung, maka dibentuklah inovasi baru dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Yaitu Program Mobil Wara-Wiri Merapat (Mencetak Surat dengan Cepat) merupakan terobosan baru yang diluncurkan Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang kepada warganya dalam rangka memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan. ([tangerangdaily.com](http://tangerangdaily.com))

Mobil ini melayani masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, mulai dari mencetak Kartu Identitas Anak (KIA), elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), sampai surat keterangan pindah/keluar secara gratis. Hal ini bertujuan membaantu masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan cukup didepan rumah saja tanpa harus ke kantor instansi pemerintah seperti Kecamatan atau Kelurahan.

#### **2. Sosialisasi Layanan Sobat Dukcapil**

Pengenalan dan pengarahan dalam penerapan electronic governance masih terus dilakukan oleh pemerintahan Kota Tangerang. Layanan Sobat Dukcapil merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Tangerang dalam upaya mendukung terlaksananya good governance yang bertujuan mempermudah masyarakatnya dalam mengurus dokumen yang berhubungan dengan pencatatan sipil ataupun kependudukan.

### **D. KESIMPULAN (CONCLUSION)**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Standar Pelayanan Publik dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang yang mengacu pada teori menurut Ridwan dan Sudrajat yang sebagaimana telah dijelaskan di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk indikator prosedur pelayanan, Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang telah memberikan pelayanan dengan alur yang jelas dan persyaratan yang sederhana.
2. Dalam indikator waktu pelayanan didapatkan bahwa dari segi kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan perlu ditingkatkan kembali, karena ada beberapa pemohon yang mengalami keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan dokumen administrasi kependudukan.
3. Indikator biaya pelayanan sangat baik, karena Kecamatan Jatiuwung tidak membebankan biaya seperpun kepada pemohon jadi pelayanan administrasi kependudukan ini gratis.
4. Standar dalam produk pelayanan merupakan hasil produk pelayanan yang berupa dokumen kependudukan. Adapun mengenai hasil produk yang diberikan petugas sudah baik dan sesuai, sehingga pemohon merasa puas dan nyaman melakukan pelayanan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang.
6. Kemudian untuk indikator sarana dan prasarana di Kecamatan Jatiuwung sudah sangat memadai hal ini didukung dengan tersedianya alat pendukung dalam melakukan pelayanan seperti peralatan komputer, ATK, rak arsip dan sebagainya.

7. Indikator kompetensi petugas pemberi layanan dapat diketahui bahwa kemampuan, sikap, dan pengetahuan petugas dalam melayani masyarakat sudah sangat baik.

Kemudian untuk hambatan yang terjadi saat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Jatiuwung yaitu sistem yang sering down/error, kurangnya partisipasi dan wawasan masyarakat mengenai layanan administrasi dan dokumen kependudukan. Adapun upaya yang dilakukan instansi terkait dalam permasalahan ini yaitu dibentuknya terobosan baru dalam hal pelayanan yang bernama Mobil Wara-Wiri Merapat (Mencetak Surat dengan Cepat). Ini merupakan mobil pelayanan keliling yang akan membantu warga dalam pengurusan dokumen kependudukan. Kemudian langkah lainnya yaitu sosialisasi penggunaan layanan Sobat Dukcapil Kota Tangerang

#### **DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)**

- Abdurrahman. (2020). PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KAYU AGUNG KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR. <http://repository.radenfatah.ac.id/6747/>
- Anggara, S. (2016). Ilmu Administrasi Negara. CV Pustaka Setia.
- Ariyadi, A. (2020). Analisis Standar Pelayanan Minimum KTP-el Studi Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Timur. [http://repository.uinjambi.ac.id/5835/1/SIP160115%2C ANALISIS STANDAR PELAYANAN MINIMUM KTP-EL STUDI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPI KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR.pdf](http://repository.uinjambi.ac.id/5835/1/SIP160115%2C%20ANALISIS%20STANDAR%20PELAYANAN%20MINIMUM%20KTP-EL%20STUDI%20DI%20KANTOR%20DINAS%20KEPENDUDUKAN%20DAN%20PENCATATAN%20SIPI%20KABUPATEN%20TANJUNG%20JABUNG%20TIMUR.pdf)
- Hasibuan, M. S. P. (2005). Dasar - Dasar Perbankan. PT Bumi Aksara.
- Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif. Kencana.
- Kriyantono, R. (2014). Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik. Kencana PrenadaMedia Group.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, VI(1), 1-18.
- Mukarom dan Wijaya. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia.
- Novianti, R. (2016). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas. <http://lib.unnes.ac.id/27594/1/3301412095.pdf>
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM U\ Untag Surabaya, 1(2), 251-266. [jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jhp17/article/view/942/836](http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jhp17/article/view/942/836)
- Nurdin dan Hartati. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi Kecamatan dan Kelurahan, (2008).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, (2014).
- Rahmawati, T. (2020). Teori Hipotesa dan Proposisi Penelitian. 2(November), 188-203.
- Ratminto dan Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar.
- Ridwan dan Sudrajat. (2017). Hukum Aministrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik. Nuansa.
- Rohayatin, O. T., Warsito, T., & Pribadi, U. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. 01(01), 22-36.
- Rusla, T. M. S. (2020). Standar Pelayanan Publik di Puskesmas Sawang Kabupaten Aceh Selatan.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan Implementasinya. Bumi Aksara.



- Sugiyono. (2015). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tangerang daily. (2022). Kecamatan Jatiuwung Luncurkan Layanan Merapat via Mobil Wara Wiri. <https://tangerangdaily.id/berita/kecamatan-jatiuwung-luncurkan-layanan-merapat-via-mobil-wara-wiri/>
- Vinanda, M. F. (2017). Pelaksanaan Kepatuhan Dalam Standar Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bantuas Kota Samarinda. *Ejournal Pemerintahan Integratif*, 5(4), 507-518. [http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/10/pin\\_fadly\\_standar\\_pelayanan\\_publik\\_ganjil\\_\(10-18-17-02-44-35\).pdf](http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2017/10/pin_fadly_standar_pelayanan_publik_ganjil_(10-18-17-02-44-35).pdf)
- Wibowati, J. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. <https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/jm/article/view/348/295>.
- Yusnia Y. (2019). Standar Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5878-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5878-Full_Text.pdf).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003). Kriyantono, R. (2006). Undang - Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009). Undang-Undang no 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, (2013). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, (2006).