

EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

(Studi Kasus Tentang Inovasi Pelayanan “Pecel Tempe Mendoan” di Desa
Senggreng Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

OLEH

QITHROTUN NADA AZHARIYAH

NPM 22001091001



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2024**



RINGKASAN

Qithrotun Nada Azhariyah, NPM 22001091001, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Tentang Inovasi Pelayanan “Pecel Tempe Mendoan” di Desa Senggreng Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang), Dosen Pembimbing I Dr. Afifuddin. S.Ag., M.Si, Dosen Pembimbing II Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik program Pecel Tempe Mendoan berjalan sehingga masyarakat Desa Senggreng dapat lebih mudah menangani administrasi kependudukan. Kantor Desa Senggreng menjadi lokasi penyelidikan ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu masyarakat Desa Senggreng dalam pengelolaan kependudukannya dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi berjalannya Program Pecel Tempe Mendoan.

Penulis menggunakan teknik penelitian kualitatif dalam penelitian ini, termasuk melakukan wawancara dan meninjau literatur yang relevan untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Setelah pengumpulan data, pendekatan Milles dan Hubberman digunakan untuk analisis data dan penarikan kesimpulan. Gagasan yang dikemukakan Sutrisno digunakan dalam penelitian ini, yaitu pada langkah-langkah sebagai berikut: pemahaman program, perumusan tujuan, manajemen waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan aktual.

Penelitian menunjukkan bahwa Program Pecel Mendoan Tempe yang bertujuan untuk memudahkan administrasi kependudukan bagi warga Desa Senggreng efektif dalam pelaksanaannya. Namun menurut indikator Sutrisno, program tersebut tidak efektif dari segi waktu maupun perubahan aktual yang dihasilkan.

Kata kunci: “Efektivitas, Inovasi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan”

SUMMARY

Qithrotun Nada Azhariyah, NPM 22001091001, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Science, Islamic University of Malang, The Effectiveness of Public Service Innovation in the Field of Population Administration (Case Study of "Pecel Tempe Mendoan" Service Innovation in Senggreng Village, Sumberpucung District, Malang Regency), Supervisor I Dr. Afifuddin. S.Ag., M.Si, Supervisor II Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si.

The goal of this study is to find out how well the Pecel Tempe Mendoan program works so that the residents of Senggreng Village can handle population administration more easily. The Senggreng Village Office served as the site for this investigation. The goal of this study is to help the residents of Senggreng Village with their population management by identifying the factors that have an impact on how well the Pecel Tempe Mendoan Program is working.

The author used qualitative research techniques in this work, which included conducting interviews and reviewing relevant literature to gather both primary and secondary data. Following data collection, the Milles and Hubberman approach is used for data analysis and conclusion drawing. The idea put forward by Sutrisno is used in this study, namely in the following steps: program comprehension, goal formulation, time management, goal achievement, and actual change.

Research shows that the Mendoan Tempe Pecel Program, which aims to make population administration easier for Senggreng Village residents, is effective in terms of implementation. However, according to Sutrisno's indicators, the program is not effective in terms of time or actual changes it produces.

Keywords: *"Effectiveness, Public Service Innovation, Population Administration"*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ketika mengukur keefektifan pemerintah, layanan publik adalah titik tolak ukurnya. Masyarakat akan mempunyai kesan lebih baik terhadap pemerintah jika kinerja pelayanan publiknya bercirikan profesionalisme, efektifitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan, seluruh warga negara dan penduduk berhak mendapatkan barang, jasa, dan dukungan administratif dari penyedia layanan publik. Hal ini yang dimaksud dengan “pelayanan publik” dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintahan di semua tingkatan, mulai dari tingkat federal, negara bagian, hingga lokal, paling baik diukur berdasarkan kualitas layanan publiknya. Menurut Ibad (2021:55–72), pelayanan publik seperti ini merupakan hal mendasar bagi berfungsinya administrasi negara. Tujuan pemberian pelayanan adalah untuk memberikan kebahagiaan seutuhnya bagi klien. Ada elemen manusia yang signifikan dalam menentukan kualitas layanan yang ditawarkan. Seberapa baik pejabat pemerintah mampu melayani masyarakat berkorelasi langsung dengan posisi strategisnya dalam sistem pelayanan publik.

Sebagai wujud tugas pemerintah sebagai agen dan masyarakat sebagai prinsipal (pemegang kedaulatan), penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas pada hakikatnya bermuara pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kesehatan, pendidikan, sandang, dan pangan merupakan contoh layanan

kesejahteraan yang termasuk dalam persyaratan ini. Pelayanan lain yang termasuk dalam payung ini antara lain tugas administrasi, pelayanan publik, barang publik, serta pelayanan perizinan dan nonperizinan. Berdasarkan Keputusan 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, terdapat tiga jenis pelayanan publik:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar yang meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, dan kebutuhan mendasar lainnya.
2. Pelayanan administrasi, antara lain pembuatan KTP, akta tanah, akta kelahiran dan kematian, dan lain-lain, termasuk dalam pelayanan umum. Pelayanan dan perbekalan termasuk jaringan telepon, pasokan listrik, dan pasokan air bersih; dan dokumen seperti BPKB, STNK, IMB, dan paspor.
3. layanan mencakup berbagai upaya, seperti pendidikan dasar dan menengah, layanan kesehatan, kesiapsiagaan darurat, bantuan sosial, dan banyak lagi.

Pemerintah Indonesia masih memiliki banyak hal yang harus dilakukan agar pelayanan publiknya dapat berjalan normal; banyak warga negara yang tidak puas dengan kecepatan, efisiensi, dan biaya layanan yang mereka peroleh dari negara.

Kondisi yang tidak memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat terus ditemui dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memastikan bahwa warga negaranya memiliki akses terhadap pilihan-pilihan terbaik, dan pemerintah harus melakukan segala upaya untuk memastikan bahwa pilihan-pilihan tersebut dapat

diakses dengan mudah oleh semua orang. Mewujudkan perkembangan baru dalam masyarakat melalui inovasi adalah salah satu cara pemerintah membantu warganya.

Salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian adalah penyediaan layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Harapan masyarakat terhadap kualitas layanan masih rendah, dan ada kalanya mereka bingung mengenai apa yang harus mereka dapatkan dan bagaimana layanan tersebut harus diberikan sesuai dengan peraturan pemerintah. Ketika masyarakat mendapatkan pelayanan yang buruk, mereka ragu untuk mengeluh dan biasanya hanya menerima saja. Komoditas publik, seperti layanan atau lembaga pemerintah, pada dasarnya dimonopoli oleh negara, yang merupakan kekuatan pendorong dibalik kenyataan ini.

Kualitas pelayanan publik merupakan isu yang sering muncul di negara-negara berkembang. Alasan sederhananya adalah bahwa layanan pemerintah di negara-negara berkembang sering kali memiliki kualitas dan kuantitas yang buruk karena permintaan jauh melebihi pasokan. UUD 1945 mengamanatkan bahwa negara harus menyediakan kebutuhan dan hak dasar seluruh warga negara dan penduduk melalui sistem pelayanan publiknya.

Mewujudkan kewajiban negara dan dunia usaha untuk memberikan pelayanan publik dan bertindak sesuai dengan harapan dan kebutuhan seluruh penduduk dan warga negara menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga tersebut. Dalam upaya meningkatkan kualitas dan menjamin pasokan layanan, diperlukan pembatasan yang jelas berdasarkan standar hukum. masyarakat umum sejalan dengan cita-cita tata kelola perusahaan yang sehat, dan untuk melindungi seluruh masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah federal, pemerintah negara bagian, BUMN, dan BUMD merupakan entitas yang menyelenggarakan pelayanan publik, sesuai dengan Keputusan 63 Tahun 2003 yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Produk dan jasa yang diminati masyarakat boleh ditawarkan sebagai jasa dengan syarat mematuhi seluruh peraturan dan ketentuan terkait. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menawarkan pelayanan publik yang berkaitan dengan pengelolaan kependudukan sebagai salah satu contoh kegiatan penyelenggara pelayanan publik pada pemerintahan daerah. Pengelolaan catatan dan informasi yang berkaitan dengan suatu kependudukan merupakan fokus utama pelayanan administrasi kependudukan. Pendaftaran warga negara, pencatatan sipil, dan pengelolaan data masyarakat yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, semuanya merupakan bagian dari pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, “Administrasi Kependudukan” mengacu pada serangkaian langkah yang diambil oleh pemerintah untuk mengatur dan membuat catatan publik dan statistik mengenai kependudukan melalui program registrasi.

Pencatatan sipil, pengelolaan data administrasi kependudukan, dan penerapan temuan pada pelayanan publik dan pembangunan di bidang lain menjadi pertimbangan lebih lanjut. Jumlah penduduk yang besar menunjukkan bahwa suatu daerah mempunyai sumber daya manusia yang cukup, hal ini sangat penting bagi

pembangunan karena jumlah penduduk merupakan modal dasar dalam pembangunan.

Penting bagi setiap anggota masyarakat untuk memiliki akses terhadap dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang dihasilkan oleh instansi pelaksana yang berfungsi sebagai bukti yang dapat dipercaya yang timbul dari suatu pelayanan pencatatan penduduk atau pencatatan sipil; hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Selain memverifikasi identifikasi seseorang, catatan populasi memungkinkan untuk mengetahui secara hukum apa yang terjadi pada populasi tertentu dan pada waktu tertentu. Hal ini membantu administrasi dan fungsi publik lainnya sekaligus melindungi hak-hak sipil masyarakat.

Dalam hal melayani, mengembangkan, memberdayakan, dan mengatur masyarakat, pemerintah—yang mana desa merupakan bagiannya—melakukan hal yang sama. Desa hanya dapat memenuhi peran ini jika mereka diberi kewenangan untuk mengatur dirinya sendiri. Selain itu, terdapat sumber dukungan lain untuk desa, seperti pemerintah federal dan pemerintah daerah. Kemampuan masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintahannya harus ditingkatkan melalui ketentuan ini. Di sisi lain, kenyataan seringkali mengungkap situasi yang bertentangan dengan ekspektasi masyarakat.

Salah satu permasalahan yang terus menghambat pelaksanaan pemerintahan desa adalah penyediaan layanan masyarakat. Beberapa variabel mempengaruhi kualitas pelayanan publik; misalnya, pemerasan dan diskriminasi dapat berdampak negatif terhadap pelayanan publik secara tidak langsung (Baju,

2023). Menyikapi permasalahan tersebut, pemerintah memperbolehkan inovasi pelayanan dalam upaya reformasi sistem pelayanan publik.

Pecel Tempe Mendoan—Pelayanan Cepat Tanpa Pulang Kerja—merupakan inovasi pelayanan publik yang diciptakan pemerintah di Desa Senggreng sebagai bagian dari upaya perbaikan sistem pelayanan publik. Masyarakat ingin pelayanan publik cepat dan mudah ditangani, dan inovasi pelayanan publik Pecel Tempe Mendoan ini membuktikannya. Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan layanan semaksimal mungkin sambil menekan pengeluaran seminimal mungkin (transportasi dan sebagainya).

Karena kurangnya pendidikan dan pelatihan mengenai metode dan pendekatan administrasi kependudukan, dan karena banyak orang terpaksa berhenti dari pekerjaannya hanya untuk menangani masalah ini, maka solusi baru telah dikembangkan. Dengan adanya pembangunan baru ini, masyarakat Desa Senggreng akan lebih mudah dalam memantau jumlah penduduknya. Keunggulan pelayanan masyarakat menjadi motor penggerak terciptanya “Pecel Tempe Mendoan” yang bertujuan untuk mengefektifkan penyelenggaraan dukcapil demi kemaslahatan seluruh masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Masalah-masalah berikut dapat diidentifikasi oleh para peneliti dalam skenario ini dengan menggunakan uraian yang diberikan di atas:

1. Bagaimana gambaran dan pelaksanaan “Inovasi Pecel Tempe Mendoan” dalam kepengurusan Adminduk di Desa Senggreng Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang?

2. Bagaimana Efektivitas dari inovasi “Pecel Tempe Mendoan” dalam kepengurusan Adminduk di Desa Senggreng Kec. Sumberpucung Kabupaten Malang?
3. Faktor apa yang menyebabkan belum efektifnya inovasi “Pecel Tempe Mendoan” dalam kepengurusan Adminduk di Desa Senggreng Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan yang dinyatakan oleh tim peneliti sehubungan dengan pernyataan masalah tersebut:

1. Untuk menjelaskan pendekatan baru yang digunakan Mendoan Tempe Pecel dalam menjalankan pemerintahan Desa Senggreng di Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang.
2. Untuk menunjukkan bagaimana Pemerintahan di Desa Senggreng Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang dikelola dengan baik dengan penemuan Pecel Tempe Mendoan.
3. Menganalisis Desa Senggreng Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang untuk mengetahui penyebab kegagalan inovasi Pecel Tempe Mendoan dalam meningkatkan administrasi Adminduk.

D. Manfaat Penelitian

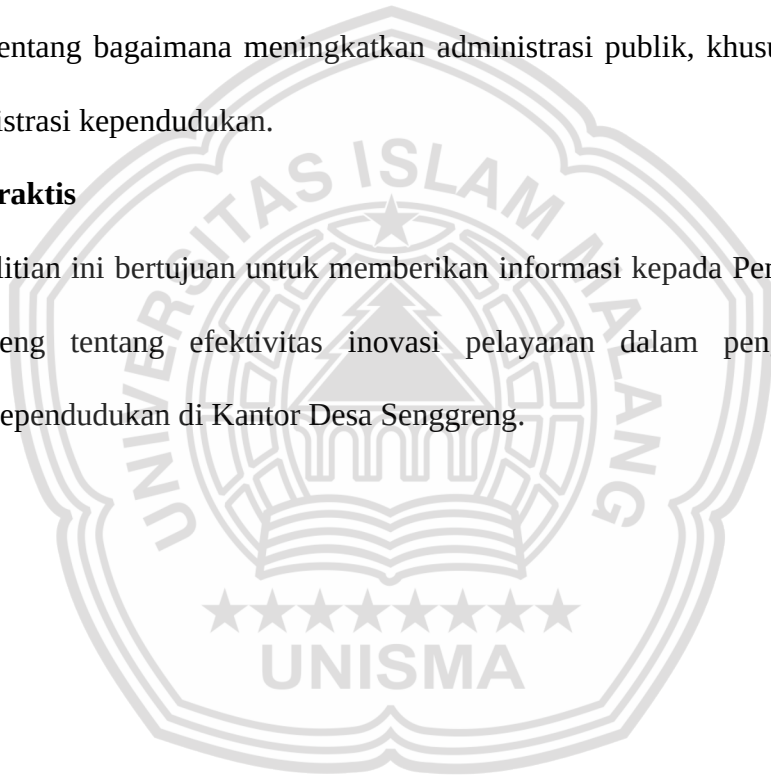
Sesuai dengan tujuan yang tercantum dalam tujuan penelitian, setiap penelitian membuahkan hasil yang bermanfaat. Keuntungan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini akan berkontribusi pada diskusi yang sedang berlangsung tentang bagaimana meningkatkan administrasi publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada Pemerintah Desa Senggreng tentang efektivitas inovasi pelayanan dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Kantor Desa Senggreng.



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian dan observasi yang telah dibahas pada bab V dapat disimpulkan bahwa program pelayanan publik “Pecel Tempe Mendoan” di Desa Senggreng berhasil dari segi pelaksanaannya, namun belum efektif dari segi waktu pelayanan. karena terdapat keterlambatan dalam proses kepengurusan. Selain itu dari perubahan yang diperoleh memang banyak yang mengurus adminduk, akan tetapi dari rekapan tahunan yang diperoleh dalam kepengurusan akta kematian masih sedikit warga yang mengurus, hal tersebut menjadikan program “Pecel Tempe Mendoan” dikatakan belum efektif.

Terbukti dari statistik yang disajikan, inisiatif pelayanan publik belum memberikan hasil yang diharapkan. Berikut yang diusulkan Sutrisno Edi sebagai indikator:

1. Pemahaman Program

Program “Pecel Tempe Mendoan” terbukti sangat berhasil dalam memberikan pemahaman program, berdasarkan analisis dan observasi, wawancara, dan data yang diperoleh dari Kantor Desa Senggreng. Hal ini terlihat dari partisipasi orang tua di lembaga pendidikan desa dan Program “Pecel Tempe Mendoan” yang turut berkontribusi terhadap keberhasilan sosialisasi anak.

2. Tepat Sasaran

Kegiatan program “Pecel Tempe Mendoan” yang dilaksanakan oleh pemerintah Desa Senggreng dalam menentukan sasaran dari program yang dilaksanakannya telah efektif. Hal ini dilihat dari Kesesuaian kriteria yang menjadi target atau sasaran dari program merupakan warga Desa Senggreng yang tidak bisa mengurus adminduk, dikarenakan masyarakat yang sibuk bekerja yang tidak bisa datang ke dispendukcapil, Dan juga program tersebut sudah sesuai dengan panduan dalam pelaksanaan program “Pecel Tempe Mendoan” yaitu dengan surat keterangan (SK) Kepala Desa Senggreng Nomor: 140/ 144 /KEP./ 35.07.12.2002 / 2022, yang memuat dimana dalam pelaksanaan program tersebut untuk selalu berpedoman dengan SOP, serta untuk menjaga etika, sopan santun pada saat pelayanan berlangsung.

3. Tepat waktu

Karena program “Pecel Tempe Mendoan” yang dilaksanakan oleh pemerintah Desa Senggreng tidak memenuhi waktu pelaksanaannya, analisis dan observasi menyimpulkan bahwa wawancara yang menggunakan data yang dikumpulkan selama pelaksanaan program tidak efektif.

4. Tercapainya tujuan

Program “Pecel Tempe Mendoan” berhasil mencapai tujuannya, yaitu mempermudah administrasi kependudukan bagi masyarakat, berdasarkan analisis, wawancara, dan data yang dikumpulkan selama pelaksanaan program. Artinya, program tersebut memenuhi janjinya.

5. Perubahan nyata

Berdasarkan hasil analisis dan observasi, wawancara dengan data yang diperoleh, setelah terlaksananya program “Pecel Tempe Mendoan” bisa dikatakan belum efektif, karena masih terdapat warga senggeng yang sedikit mengurus akta kematian.

Dalam pelaksanaan program “Pecel Tempe Mendoan” terdapat faktor yang menjadi belum efektifnya program tersebut, hal ini terbukti dengan kurangnya jumlah petugas yang turun ke lapangan saat pelaksanaan program “Pecel Tempe Mendoan”. Hal tersebut berakibatkan pada keterlambatan pada waktu proses pelayanan.

B. Saran

Penulis disini memberikan nasehat dan rekomendasi kepada pemerintah Desa Senggeng berdasarkan temuan-temuan Inovasi Pecel Mendoan Tempe, dengan harapan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merencanakan masa depan Program Pecel Mendoan Tempe, khususnya dalam kaitannya dengan pengisian jabatan-jabatan yang kosong. petugas atau staf tambahan. mengandakan efisiensi program dengan mengumpulkan data komunitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. (2015). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagong, Suyanto, & Sutinah. (2008). *Metode Penelitian Sosial: Alternatif pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Baju, M. V. (2023). *Inovasi Pelayanan “Pecel Tempe Mendoan” Kepengurusan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Desa Senggreng Kec Sumberpucung Kab . Malang)*. Universitas Tribhuwana Tungga Dewi.
- Djamiludin. (2012). *Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Firdaus. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Journal I La Galigo Public Administration*, 2(2), 61–71.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ibad, S. (2021). Hukum Administrasi Negara Dalam Upaya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik. *Jurnal Hukum*, 1(1), 55–72.
- Khairul, & Muluk. (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Bayumedia.
- Lubis, H., & Martani. (1987). *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia, 55
- Mardiasmo. (2009). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi Yogyakarta.
- Afifuddin. (2015). *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi Yogyakarta.
- Mekarisce. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12, 3.
- Rodgers. (1983). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Saefullah. (2009). *Manajemen Pemasaran, Dasar Dan Konsep*. Jakarta: Rajawali.
- Sutrisno, E. (2007). *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. rizona State: SAGE.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Palmer. (2005). *Innovative Behavior of Frontline Employees in the Public Sector. Unpublished doctoral dissertation*.
- Pekei, B. (2016). *Konsep dan Analisis (Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah)*. Taushia.
- Puji, A. (2018). *Mengenal Dokumen*. Cempaka Putih.
- Purwaningdyah, W. (2014). *Konsep dasar administrasi dan administrasi pertanahan*. Universitas Terbuka Press.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ridwan. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rodgers. (1983). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Sambas, A. M. (2009). *Konsep Efektivitas Pembelajaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Saefullah. (2009). *Manajemen Pemasaran, Dasar Dan Konsep*. Jakarta: Rajawali
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. (2007). *Budaya Organisasi*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Zudan, & Endar. (2019). *Tertib Administrasi Kependudukan*. Cempaka Putih.