

PENANGANAN KELUHAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA UTARA (STUDI PADA PELAYANAN E-KTP)

Oleh :

**FONNY.I. RATUWALANGON
FEMMY TULUSAN
VERY LONDA**

Abstract : Some government-issued regulations to handle and provides a variety of complaints into the system of complaints should be cared for properly in various government agencies managing the complaint should have been look well in various government agencies. In order that the functions of the management of complaints it could run well in order to improve the quality of existing services. The problems inherent in the grip of a public complains on the service of E-KTP in the service of the population and civil registration distric of Minahasa Utara can be grouped into three types of complaints. First, complaint about the delay of the process, Second, the unfriendly officers, third unclear information.

This research uses qualitative research methods, descriptive. informant research by as much as 10 (ten) informant: 1 person head of Department, 1 Secretary, 3 civil State apparatus, 5 people community. data collection techniques used i.e., interview techniques, techniques of observation/observation, and technical documentation. data analysis techniques used, namely the reduction of data, data presentation, and conclusion.

Keywords: Public Complain, Service of E-KTP

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Menjelaskan bahwa dengan begitu banyak persoalan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga ada bermacam-macam keluhan dari masyarakat. Untuk pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan Dilingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Berbagai peraturan tersebut dikeluarkan pemerintah untuk menangani dan menyediakan berbagai keluhan masyarakat ke dalam sistem pengaduan dari pemerintah. Hal tersebut dilakukan demi menciptakan pemberian pelayanan publik yang berkualitas. Dan sistem pengaduan ini juga sudah diterapkan di berbagai instansi pemerintah.

Keluhan dari masyarakat bisa berbeda-beda dikarenakan kepuasan dari masyarakat dari pemberian pelayanan yang diberikan bisa ditafsirkan berbeda-beda oleh

semua masyarakat, terlebih khusus pemberian pelayanan dalam pembuatan E-KTP menjadi pelayanan yang paling sering di akses oleh masyarakat. Sehingga pelayanan pembuatan E-KTP menjadi pemberian pelayanan yang paling banyak, adanya keluhan dari masyarakat.

Dalam kenyataan yang terjadi, yang peneliti lihat melalui pra survey, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Minahasa utara masih memiliki beberapa masalah seperti belum mampu memperhatikan sistem pengelolaan pengaduan publik yang ada. Persoalan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Minahasa utara dalam konteks penanganan keluhan dari masyarakat yaitu belum tersedianya tempat atau wadah dalam menerima berbagai keluhan dari masyarakat secara langsung, bahkan belum disediakan kotak saran atau masukan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara, terlebih khusus pelayanan pembuatan E-KTP.

Dengan belum adanya tempat atau wadah bagi masyarakat dalam menyalurkan berbagai keluhan secara langsung kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara dapat menurunkan kepuasan dari masyarakat yang tidak dapat menyampaikan berbagai keluhan seperti masukan, kritik serta saran dari masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara hanya menangani berbagai keluhan masyarakat melalui kontak sms atau *via sms*. Penanganan keluhan yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara hanya penanganan keluhan secara tidak langsung.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Manajemen komplain (keluhan) merupakan penggabungan dari dua kata yaitu Manajemen dan komplain (keluhan). Manajemen adalah *getting done through other peoples* dan mencakup tugas-tugas *planning, organizing, implementing, controlling*. Jadi manajemen adalah bagaimana mencapai tujuan tetapi tidak sendirian Dwidjowijoto (dalam Rahmayanti, 2010). Dalam bidang pemerintahan dalam mencapai tujuan ada banyak komponen-komponen yang ada di dalamnya yang bersama-sama untuk mencapai tujuan. Segenap sumber daya yang ada dalam organisasi digerakkan untuk mencapai tujuan organisasi. Unsur kepemimpinan, pengambilan keputusan, hubungan antar manusia, dan manusianya itu sendiri sangat diperlukan.

Hariani (2008) bahwa dalam prakteknya keluhan-keluhan dari pengguna layanan (masyarakat) dan *stakeholder* perlu diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis keluhan tertentu. Pengklasifikasian jenis-jenis keluhan tertentu misalnya :

1. Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan.
2. Petugas yang kurang ramah.

3. Informasi yang tidak jelas, atau bahkan juga keluhan berkaitan dengan berbagai penyimpangan yang terjadi dalam penerapan standar-standar pelayanan. Hariani, (2008) mengatakan masalah dalam keluhan juga digolongkan kedalam tiga tingkatan yaitu :

1. Masalah yang penting.
2. Masalah sederhana.
3. Masalah kompleks.

Masalah yang digolongkan kedalam kategori penting misalnya adalah masalah yang berkaitan dengan isu-isu keselamatan atau berkaitan dengan nyawa manusia. Masalah yang digolongkan kedalam kategori sederhana misalnya mengenai permintaan formulir, jawaban aplikasi, permintaan maaf, pengembalian uang, membalas telepon, merespon surat, dan lain-lain. Masalah yang digolongkan kedalam tingkatan kompleks misalnya masalah-masalah yang terkait dengan korupsi, diskriminasi, ketidak netralan dan lain sebagainya

Setelah komplain (keluhan) disalurkan kepada pihak terkait, maka pengguna layanan yang menyalurkan komplain (keluhan) ingin tahu perkembangan keluhan atau tanggapan keluhan yang disalurkan. Tanggapan atas komplain atau keluhan dari masyarakat dapat dilakukan melalui :

1. Melalui e-mail.
2. Melalui korespondensi atau surat menyurat.
3. Melalui SMS.
4. Melalui telepon.
5. Melalui tatap muka langsung.
6. Melalui web.
7. Melalui koran/ majalah.
8. Melalui facebook, dan lain-lain.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan menurut Lovelock dan Wright (dalam Mulyadi, 2016) dimaknai sebagai diinterpretasikan maka bahwa

pelayanan merupakan aktivitas yang di tawarkan pihak lain. Pelayanan bersifat intangible, artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian pelayan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima. Pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan.

Pendapat lain tentang pelayanan diungkapkan oleh Fritzsimmmons (dalam Mulyadi, 2016) bahwa pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan. Karena pelanggan tidak dapat menyimpan jasa tersebut setelah dihasilkan tapi efeknya dapat disimpan terus oleh pelanggan.

Pelayanan dikatakan tidak berwujud berarti pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Oleh karena itu, Kotler dan Keller (dalam Mulyadi, 2016) memberikan empat karakteristik dari konsep pelayanan yaitu:

1. *Intangibility*
2. *Inseparability*
3. *Variability*
4. *Perishability*

Karakteristik pelayanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. *Pertama* berkaitan dengan *intangibility* atau tak berwujud, bahwa pelayan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna. *Kedua inseparability* atau tak dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus. *Ketiga variability* atau bervariasi, maksudnya bahwa pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayan diberikan. *Keempat, perishability* atau dapat dimusnahkan, bermakna bahwa pelayanan tidak bisa disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Sinambela, (2006) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik." Sedangkan menurut kurniawan (dalam Sinambela, 2006) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayan publik dapat dimaknai sebagai aktivitas pelayan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.3 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan disebutkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Selanjutnya dikatakan penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el.

KTP-el sebagaimana dimaksud berlaku secara nasional, Orang Asing sebagaimana dimaksud melaporkan perpanjangan masa berlaku atau mengganti KTP-el kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal masa berlaku Izin Tinggal Tetap berakhir dan Penduduk yang telah memiliki KTP-el wajib membawanya pada saat bepergian.

Adapun bagian-bagian penting yang harus dicantumkan dalam KTP-el, dan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 64 disebutkan bagian-bagian yang harus dicantumkan dalam KTP-el :

1. Gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Elemen data penduduk, yaitu NIK
3. Nama.
4. Tempat tanggal lahir.
5. laki-laki atau perempuan.
6. Agama.
7. Status perkawinan.
8. Golongan.
9. Darah.
10. Alamat.
11. Pekerjaan.
12. Kewarganegaraan.
13. Pas foto dan masaberlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP-el, dan tandatangan pemilik KTP-el.

2.4. Konsep Penanganan Keluhan Publik dalam Pelayanan E-KTP

Dyah Hariani (2008) bahwa dalam prakteknya keluhan-keluhan dari pengguna layanan (masyarakat) dan *stakeholder* perlu diklasifikasikan berdasarkan jenis-jenis keluhan tertentu. Pengklasifikasikan jenis-jenis keluhan tertentu anatara lain sebagai berikut :

2.4.1 Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan

Keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan menjadi faktor yang sering terjadi dalam pemberian pelayanan E-KTP. Keterlambatan dalam proses pelayanan yang terjadi akibat banyaknya masyarakat yang datang untuk membuat E-KTP dan tidak ditunjang dengan jumlah pegawai yang memadai dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP, ditambah lagi pegawai yang kurang kompeten, belum profesional yang menambah sederet permasalahan dalam pembuatan E-KTP. Dengan adanya tempat dalam menerima berbagai keluhan dari

masyarakat dalam memperbaiki pemberian pelayanan E-KTP.

2.4.2 Petugas yang kurang ramah

Petugas yang kurang ramah biasanya menjadi momok bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari petugas, masyarakat yang menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan biasanya berhubungan erat dengan petugas sebagai pemberi pelayanan. Untuk itu tempat atau wada dalam menerima berbagai keluhan baik berupa kritikan, masukan serta saran sangatlah penting dalam memproses atau menagani keluhan tersebut untuk menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki pemberian pelayanan yang diberikan petugas dalam konteks pembuatan E-KTP.

2.4.3 Informasi yang kurang jelas

Informasi dalam pemberian pelayanan pembuatan E-KTP sangatlah penting bagi masyarakat. Informasi dalam pemberian pelayanan menjadi arah dan tujuan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen maupun keperluan mencakup pembuatan E-KTP.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Informan penelitian sebanyak 10 (sepuluh) informan yaitu 1 orang Kepala Dinas, 1 orang Sekretaris, 3 orang ASN, 5 orang Masyarakat. Teknik Pengumpulan data yang dipakai yaitu Teknik Wawancara, Teknik Pengamatan/Observasi, dan Teknik Dokumentasi. Serta Teknik Analisis Data yang dipakai yaitu Reduksi Data, Panyajian Data, serta Penariak Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.4.1 Keluhan Mengenai Keterlambatan Proses Pelayanan :

Berdasarkan uraian diatas dan melalui wawancara, pengamatan, serta dokumen kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara maka penelitian mengenai penanganan keluhan publik di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara pada jenis keluhan yang pertama yaitu keluhan mengenai keterlambatan proses pelayanan sampai pada saat ini masih dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara baik itu keterlambatan yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara maupun dari masyarakat. Dan terbukti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara sudah berusaha untuk meminimalisir berbagai keterlambatan pelayanan E-KTP yang terjadi seperti penyusunan ketentuan dasar, sampai pada kebijakan untuk meminimalisir keterlambatan pelayanan E-KTP dengan tujuan agar keluhan dari masyarakat bisa berkurang. Namun pada kenyataannya yang terjadi keluhan mengenai keterlambatan prosedur masih dialami oleh beberapa masyarakat menyangkut keterlambatan pelayanan, dimana SKP yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara untuk menggantikan E-KTP masih diragukan oleh beberapa masyarakat dikarenakan SKP belum bisa diterima oleh beberapa kantor pemerintah maupun untuk mengurus keperluan masyarakat yang lainnya, SKP masih dianggap lemah untuk menggantikan fungsi E-KTP, ditambah lagi masih ditemukannya beberapa masyarakat yang belum mengetahui fungsi dari SKP tersebut serta kurangnya pemahaman masyarakat akan SKP pengganti E-KTP sementara. Diperlukan sosialisasi yang lebih kongkrit dari pemerintah yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara dalam mengeluarkan terobosan baru dalam mengatasi berbagai keterlambatan proses pelayanan agar nantinya keluhan-keluhan dari masyarakat bisa menurun dan bisa meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara.

4.4.2 Keluhan Mengenai Petugas yang Kurang Ramah

Dalam mekanisme pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara sudah terarah dengan baik dan memiliki kejelasan yang cukup baik namun dalam pelaksanaannya ada beberapa pegawai yang masih bersikap acuh tak acuh kepada masyarakat yang datang, bahkan ada beberapa pegawai yang belum profesional dalam mengoperasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Hal tersebut yang menjadi dasar timbulnya berbagai keluhan dari masyarakat, salah satu alasan masih timukannya beberapa pegawai yang belum profesional dan kompeten dikarenakan pemberian pelayanan di Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara masih didominasi oleh para pegawai honorer yang memiliki jumlah lebih banyak dibanding dengan jumlah ASN. Dikarenakan pengalaman kerja di bidang pelayanan masyarakat yang masih minim serta kemampuan yang belum terasah yang mengakibatkan keluhan kepada pegawai yang kurang ramah didominasi oleh pegawai honorer. Namun tidak semua pegawai honorer maupun ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara belum profesional, kompeten dan masih bersikap tidak ramah kepada masyarakat, hanya ada beberapa pegawai saja.

4.4.3 Keluhan Mengenai Informasi Yang Tidak Jelas dan Penyimpangan Standar Pelayanan

Berdasarkan uraian diatas serta didasari pada kenyataan melalui pengamatan, penelitian, maka dapat dikatakan masih ditemuinya keluhan dari masyarakat mengenai informasi yang tidak jelas dan penyimpangan standar, walaupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara sudah menata sistem informasi yang baik serta kejelasan ketentuan akan pelayanan tetapi masih memiliki beberapa kekurangan. Sehingga

diperlukan komitmen yang kuat untuk memperbaiki pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, pegamatan/observasi, serta LAKIP maka penelitian ini menyimpulkan penanganan keluhan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara pada pelayanan E-KTP yaitu :Keluhan mengenai keterlambatan prose pelayanan, sudah cukup dapat ditangani yang dapat dilihat dari ketentuan-ketentuan atau mekanisme dalam menjalankan proses pemberian pelayanan yang cukup jelas, Keluhan mengenai petugas yang kurang ramah, sudah cukup dapat ditangani yang terlihat dari mekanisme pemberian pelayanan E-KTP yang cukup jelas dan juga disediakan bagian khusus untuk memberikan informasi serta arahan dari pimpinan seperti sekretaris dinas untuk memberikan pelayanan setara pelayanan yang diberikan oleh bank-bank.

Keluhan mengenai informasi yang tidak jelas dan penyimpangan standar pelayanan, sudah cukup tertangani yang dapat dilihat dari bagian khusus untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan serta ditunjang dengan papan informasi yang cukup besar dan jelas yang memuat berbagai syarat dan dokumen yang harus dipenuhi oleh masyarakat sesuai dengan keperluan dari masyarakat.

SARAN

1. Mensosialisasikan berbagai informasi mengenai pemngurusan pelayanan publik lebih khusus pelayanan E-KTP kepada masyarakat yang berlokasi di desa yang jauh denga kantor dinas.
2. Menyediakan tempat khusus untuk menangani keluhan masyarakat secara langsung.
3. Lebih meningkatkan sistem pengawan terhadap pegawai honorer maupun ASN dalam memberikan pelayanan E-KTP.
4. Memberikan pelatiha kepada pegawai yang akan mengoprsasikan SIAK.
5. Kepala dinas harus selalu mengaahkan pegawai untuk tidak penyimpang dari satndar pelayanan.
6. Kepala dinas harus elalu mengingatkan pegawai untuk teru melayani masyarakat denga baik dan berkualitas.

Daftar Pustaka

- Alfidah, H N. 2013. *Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol.1, Nomor.1*
- Saeful, Arif. 2008. *Paradigma Pelayanan Publik*. Dalam Saeful Arif (ed) *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: PLaCIDS dan Averroes Press.
- Azzahra, F. 2015. *Manajemen Komplain*. Universitas Respati Indonesia
- Budiarti, A. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya. Ekuatis, Vol.15 Nomor.2*
- Hariandi, Dyah. 2008. *Manajemen Komplaint dan Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik. Volum 5. Nomor 2. Mei 2008 :239 – 253
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara tahun 2016
- Mulyadi,Deddy. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep & Praktik Administrasi Dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi)*. Bandung. Alfabeta.

- Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Ofset
- Nurmala, Saida. 2016. *Skripsi ; Gambaran Pengelolaan Pasien Di Rumah Sakit Umum (RSU) Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus Unit Instalasi Farmasi). Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Rencana Strategis (RESTR) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara tahun 2016
- Rencana Jangka Panjang (RESJA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara tahun 2016
- Sinambela, Lijian Poltak 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sinsu, Christanto. 2017. *Skripsi ; Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. Manado*. FISPOL Universitas Sam Ratulangi.
- Sinsu, Rivaldi Roger. 2016. *Tesis ; Analisis Pelayanan Publik Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi*.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Social*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Social*. Bandung: PT. Reflika. Aditama
- Syukuri, Fanar, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul. Kreasi Kencana