

**PENGARUH SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIIL KOTA MANADO**

OLTRIS M. PARONTONG

JOYCE J. RARES

JOHNY H. POSUMAH

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the independent variable, namely the Population Administration Information System (SIAK) based on indicators (information, humans as information processing, system concepts, organizational and management concepts, decision-making concepts, information value) on the dependent variable, namely public services with indicators. (service procedures, time spent by service users, competence and attitude of service officers, facilities and infrastructure that are prepared by service providers, holding mechanisms and follow-up on complaints from service users, evaluation systems and policy planning).

This study uses quantitative research methods with the size of the sample taken is all members of the population, amounting to 60 people, the instruments and data collection techniques used in this study were questionnaires and interviews. The simple regression analysis test results show that the influence of population administration information system variables on public services is a positive and significant effect, then for the R square value obtained is 0.649. This can be seen as determining the magnitude of the influence of the population administration information system variable on public services, which is 64.9%.

Keywords : Information Systems, Population Administration, Public Services

PENDAHULUAN

SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang dimaksudkan untuk terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu, tertib, terpenuhi hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang professional dan tersedianya data dan informasi mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya. SIAK dibuat dan dikembangkan oleh Ditjen Administrasi Kependudukan Kementrian Dalam Negeri dengan maksud memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Melalui jaringan komunikasi dan informasi,

aplikasi ini diharapkan mampu mengatasi segala permasalahan pengelolaan data kependudukan dalam melakukan pelayanan seperti pelayanan KTP, KK, Akta Kelahiran dan Kematian, dan Akta Perkawinan. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan daring diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) No. 88/2004 tentang pengelolaan administrasi kependudukan, Undang-Undang (UU) No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 18/2005 serta Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 tahun 2007 tentang administrasi kependudukan. Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui sistem informasi administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk disuatu daerah. Selanjutnya data-data tersebut akan disimpan kedalam satu basis data yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet. Sehingga data-data

tersebut menjadi sumber basis data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat. Sesuai dengan Undang-Undang (UU) No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan ditingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukan data-data tersebut kedalam satu pusat data (data center) di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan. Dengan adanya SIAK penyelenggara administrasi kependudukan diharapkan dapat memperbaiki dan juga melengkapi kekurangan yang ada pada sistem pengelolaan data administrasi kependudukan yang sebelumnya dalam rangka tercapainya pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti Pengaruh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Sistem Informasi Manajemen

Definisi Sistem Informasi menurut Joseph F. Kelly yang dikutip oleh Tata Sutabri dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen (2005:83) sebagai berikut :“Sistem Informasi Manajemen adalah perpaduan sumber daya manusia dengan sumber daya yang berbasis komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, komunikasi, dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien serta perencanaan bisnis.”. Adapun indikator – indikator dari sistem informasi manajemen yang dikemukakan oleh Gordon B. Davis (1995:57) yaitu : (1)Informasi, (2)Manusia sebagai pengolah informasi, (3)Konsep sistem, (4)Konsep organisasi dan manajemen, (5)Konsep pengambilan keputusan, (6)Nilai informasi.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai :“Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan” (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005:5). Adapun Indikator pelayanan publik adalah sebagai berikut : (1)Prosedur pelayanan, (2)Waktu yang dijalani pengguna pelayanan, (3)kompetensi dan sikap petugas pelayanan, (4)Sarana dan prasarana yang disiapkan instansi pemberi pelayanan, (5)Sistem informasi pelayanan, (6)Mekanisme penampungan dan tindak lanjut pengaduan dari pengguna pelayanan; dan (7)Sistem evaluasi dan perencanaan kebijakan.

Kerangka Konsep Pengaruh Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap Pelayanan Publik

Mengenai sistem informasi manajemen tentu akan bersangkutan dengan teknologi informasi yang sekarang semakin berperan dalam pelayanan publik, yang ditandai dengan mudahnya untuk mengakses informasi dari titik satu ke titik yang lainnya guna mengoptimalkan pelayanan publik.

Sistem informasi manajemen Menurut Barry E.Cushing adalah : “Suatu sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari manusia dan sumber daya modal di dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian” (Jogiyanto, 2005:14).

Dalam konsep pelayanan publik, pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kegiatan pemberian layanan

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan atau aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan, ditetapkan standar waktunya (Moenir 2010: 23).

Dalam meningkatkan kinerja yang efisien dan efektif dalam pelayanan publik, maka diperlukan sistem informasi manajemen yang baik. Seperti yang kita ketahui bahwasanya birokrasi yang memberikan pelayanan publik saat ini sangat berbelit-belit, sehingga pemerintah perlu merampingkan birokrasi agar masyarakat dapat dengan mudah dan cepat mengurus dokumen – dokumen kependudukan misalnya pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran dan Akta – Akta lainnya .

Untuk itu pemerintah membuat berbagai kebijakan salah satunya adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Jenis penelitian yang digunakan guna untuk mengetahui hubungan antar variabel Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (X) terhadap variabel Pelayanan Publik (Y).

Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yakni:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) yaitu, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Indikator pengukuran variabel sistem informasi manajemen diambil

dari teori yang dikemukakan oleh Gordon B. Davis (1995:57) yaitu :

- (1) Informasi
 - (2) Manusia sebagai pengolah informasi
 - (3) Konsep sistem
 - (4) Konsep organisasi dan manajemen
 - (5) Konsep pengambilan keputusan
 - (6) Nilai informasi
2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) yaitu, Pelayanan Publik. Secara operasional pelayanan publik dapat diamati dari beberapa indikator pelayanan publik sebagai berikut :
- (1) Prosedur pelayanan;
 - (2) Waktu yang dijalani pengguna pelayanan;
 - (3) Kompetensi dan sikap petugas pelayanan;
 - (4) Sarana dan prasarana yang disiapkan instansi pemberi pelayanan;
 - (5) Sistem informasi pelayanan;
 - (6) Mekanisme penampungan dan tindak lanjut pengaduan dari pengguna pelayanan; dan
 - (7) Sistem evaluasi dan perencanaan kebijakan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Seperti menurut Sugiyono (2011:80) "populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dan masyarakat Kota Manado yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Capil Kota Manado, jumlah populasinya adalah 60 orang.

Menurut, Sugiyono, (2014: 116). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yaitu 60 orang.

Instrumen Dan Teknik Pengumpulan Data

Instrumen dan teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Angket/kuisisioner

Menurut Hasan (2004 : 82), angket adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan pertanyaan untuk di isi oleh responden. angket di masukan untuk mendapatkan data penelitian yang berupa jawaban pertanyaan tertulis yang di ajukan kepada responden yaitu masyarakat yang telah mendapat pelayanan dari dinas kependudukan dan catatan sipil kota manado oleh peneliti untuk mengetahui tanggapan pelanggan terhadap kinerja aparat.

1. Wawancara(interview)

Menurut Singarimbun (1995:192), wawancara merupakan suatu cara mendapatkan informasi dengan cara langsung kepada responden / informan. Wawancara adalah suatu metode atau cara mengumpulkan data dengan cara bertanya langsung kepada informan untuk mendapatkan data yang berupa kata – kata / penjelasan. Wawancara dalam penelitian ini lebih bersifat komplementer artinya wawancara di lakukan hanya seperlunya saja tidak berdasarkan pedoman wawancara ,hanya untuk mendukung dan melengkapi data hasil kuisisioner.

Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif yang dipergunakan untuk menguji pengaruh anantara variabel bebas dan variabel terikat.

1. Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2013 : 177) menunjukkan derajat ketepatan antara data sesungguhnya terjadi pada objek dengan data

yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Dimana :

r_{xy} = menunjukkan indeks korelasi antara dua variabel yang di korelasikan

n = banyaknya sampel

X = jumlah skor item

Y = jumlah skor total.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono,2013:177).Kriteria bahwa variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Untuk menguji reliabilitas instrument dapat beberapa cara, salah satunya adalah menggunakan rumus Cronbach Alpha.

$$R = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\Sigma ab^2}{at^2}\right)$$

Dimana =

R = reliabilitas instrument

k = banyaknya pertanyaan

ab^2 = jumlah varian butir

at^2 = varian total.

HASIL ANALISIS DATA

Sehubungan dengan tujuan penelitian tersebut maka data yang terkumpul dari 60 responden setelah ditabulasi, dilakukan analisis regresi linier sederhana . Analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22, 2020. Hasil analisis data dikemukakan berikut ini.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari variabel X (sistem

informasi administrasi kependudukan) terhadap variabel Y (pelayanan publik) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan tingkat 0,05 atau 5%. Berdasarkan hasil pengolahan data (lihat lampiran), diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut ini :

$$Y = 12.713 + 0.607 X$$

Pada persamaan regresi hasil analisis data tersebut dapat diketahui bahwa koefisien konstanta (a) sebesar 12.713 dan koefisien arah regresi (b) sebesar 0.607 . Jelas bahwa koefisien arah regresi variabel Y atas variabel X adalah bertanda positif. Ini mempunyai pengertian bahwa hubungan fungsional/pengaruh variabel sistem informasi administrasi kependudukan terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado ialah positif yaitu sebesar. Artinya sistem informasi administrasi kependudukan memiliki pengaruh terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado dengan rasio 1 :0.607, yang bermakna bahwa apabila ada peningkatan dalam sistem informasi administrasi kependudukan sebesar 1 skala akan menyebabkan atau akan diikuti dengan peningkatan keberhasilan pelayanan publik sebesar 0.607.

Pada persamaan regresi tersebut ternyata nilai koefisien konstanta (a) adalah sebesar $a = 12.713$. ini mempunyai pengertian bahwa apabila tidak ada perubahan/peningkatan pada variable sistem informasi administrasi kependudukan, maka pelayanan publik akan berkurang atau menurun sebesar 12.713.

Dalam tabel koefisien determinasi, untuk nilai R square yang diperoleh adalah 0.649. Hal ini dapat dilihat sebagai yang menentukan besaran pengaruh variabel sistem informasi administrasi kependudukan terhadap pelayanan publik. Maka besar pengaruh sistem informasi administrasi

kependudukan terhadap pelayanan publik adalah sebesar 64,9%.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dari hasil penelitian,maka hasil regresi linier (regresi sederhana) sebagaimana yang telah dikemukakan di atas telah di dapat angka – angka statistik yang dapat memberikan petunjuk atau gambaran tentang pola hubunga/pengaruh sistem informasi administrasi kependudukan (X) terhadap pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado dan sekaligus dapat memberikan keputusan diterima atau ditolaknya hipotesis yang di ajukan dalam penelitian.

Dari hasil – hasil analisis statistik regresi sederhana tersebut sebagaimana telah di kemukakan di atas ternyata bahwa sistem informasi administrasi kependudukan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Dengan demikian dapatlah dinyatakan bahwa hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini seperti yang telah di sebutkan dalam bab sebelumnya bahwa ada pengaruh sistem informasi administrasi kependudukan terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado adalah terbukti atau diterima dan sangat menyakinkan berdasarkan penjelasan atau pembahasan dari hasil pengujian/pembuktian hipotesis tersebut di kemukakan berikut ini.

Hasil analisis linier untuk menguji pola hubungan atau pengaruh dari variabel sistem informasi administrasi kependudukan (X) terhadap pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado di dapat persamaa regresi linier $Y = 2.713+ 0.607X$. Pada persamaan regresi tersebut jelas koefisien arah regresi bertanda positif yaitu $b = 0.607$. Nilai koefisien sistem informasi administrasi kependudukan sebesar ini mempunyai pengertian bahwa hubungan fungsional atau

pengaruh variabel sistem informasi administrasi kependudukan terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ialah positif dengan pola perkembangan sebesar 1 : 0.607 , yang artinya apabila variabel independen sistem informasi administrasi kependudukan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka variabel dependen pelayanan publik akan mengalami kenaikan sebesar 0.607.

Dapat pula diinterpretasikan bahwa apabila sistem informasi administrasi kependudukan dapat bertambah/meningkat 100% maka hal itu akan menyebabkan peningkatan pelayanan publik sebesar skala. Selanjutnya koefisien konstanta (a) = 12.713 mempunyai makna jika sistem informasi administrasi kependudukan tetap/konstanta atau tidak bertambah, maka tingkat keberhasilan pelayanan publik akan berkurang sebesar 12.713 skala.

Kemudia dapat dilihat dalam tabel koefisien determinasi, untuk nilai R square yang diperoleh adalah 0.649. Hal ini dapat dilihat sebagai yang menentukan besaran pengaruh variabel sistem informasi administrasi kependudukan terhadap pelayanan publik. Maka besar pengaruh sistem informasi administrasi kependudukan terhadap pelayanan publik adalah sebesar 64,9%.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu oleh Pujawati Yuniar (2017), pada hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesamaan / kesesuaian dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu seberapa besar pengaruh antara variabel x dengan variabel y berkisar di angka 60% sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh yang signifikan dan positif di antara kedua penelitian ini.

Kemudia penelitian selanjutnya yang di lakukan oleh Lestari, F.D.J Lengkong, Gustaaf B. Tampi (2016), penelitian ini memiliki perbedaan dari segi metode penelitian, yakni penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, tetapi jika di

lihat dari hasil penelitian, penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal penerapan sistem informasi administrasi kependudukan, dimana penerapan sistem ini telah berjalan dengan baik, dimana dahulunya pelayanan yang di berikan sangatlah berbelit belit dan mempersulit masyarakat, tetapi dengan adanya sistem ini, pelayanan yang di berikan sudah berada pada taraf baik, walaupun tidak dipungkiri masih terdapat kelemahan dan kekurangan dalam pemberian pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini sebagaimana telah diuraikan dan dibahas di atas, maka dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado berdasarkan indikator yang di pakai dalam penelitian ini (informasi, manusia sebagai pengelola informasi, konsep informasi, konsep organisasi dan manajemen, nilai informasi) adalah bervariasi pada kategori tinggi/baik.
2. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado berdasarkan indikator yang di pakai dalam penelitian ini (prosedur pelayanan, waktu yang dijalani pengguna pelayanan, kompetensi dan sikap petugas pelayanan, sarana dan prasarana yang di siapkan instansi pemberi pelayanan, sistem informasi pelayanan, mekanisme penampungan program dan tindak lanjut pengaduan dari pengguna pelayanan, sistem evaluasi perencanaan kebijakan) adalah bervariasi pada kategori tinggi/baik.
3. Hasil analisis regresi linier memberikan kesimpulan bahwa sistem informasi administrasi kependudukan mempunyai hubungan fungsional/pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Dengan kata lain dapatlah dinyatakan bahwa sistem informasi administrasi kependudukan dapat

menyebabkan peningkatan secara signifikan terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Ini berarti bahwa makin tinggi atau makin tinggi/baik sistem informasi administrasi kependudukan maka akan semakin tinggi/baik tingkat pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini sebagaimana telah diuraikan dan dibahas di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang semakin baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado harus dipertahankan bahkan perlu untuk semakin dikembangkan lagi.
2. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis teknologi informasi harus semakin dioptimalkan lagi, kendala-kendala yang ditemukan harus segera di atasi. Pengembangan SIAK harus di lakukan dengan cara mengoptimalkan aspek-aspek pelayanan, mulai dari sarana dan prasarana hingga sumber daya yang memberikan pelayanan, hal tersebut agar SIAK dapat berjalan secara baik dan efektif dalam pengelolaannya guna menunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat.
3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado dalam upaya mengatasi kendala yang ditemui perlu:
 - a. Meningkatkan kinerja pegawai dan memaksimalkan pegawai yang ada dengan pemberian kesempatan mengikuti berbagai diklat yang berhubungan dengan pengelolaan SIAK.
 - b. Melakukan sosialisasi secara berkesinambungan sehingga masyarakat menyadari pentingnya dokumen kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta Rineka Cipta.
- Davis, Gordon B. 1995. *Sistem Informasi Manajemen*, PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Jogiyanto, H. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, Andi, Yogyakarta.
- Laudon, Kenneth C dan Jane P. Laudon. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi ke-10. Terjemahan Chriswan P. Jakarta : Salemba Empat.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, A. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Makassar : Alfabeta..
- Singarimbun, M dan Efendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*, Bandung : Tarsito, 2005.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutabri, Tata. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta.
- The Liang Gie. 1999. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Sumber – Sumber Lain :

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salinan Peraturan Walikota Manado Nomor 44 Tahun 2016.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/7750>

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/14256>

<https://onesearch.id/Record/IOS3952.6510?widget=1>