

Samsuddindinsamsudin58@yahoo.comDosen Program Studi Ilmu Pemerintahan
STISIP Nurdinhamzah Jambi**KINERJA PELAYANAN PUBLIK****(Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi)****Abstrak**

Pada prakteknya penilaian terhadap kinerja pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Karena penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu pegawai dalam kurung waktu tertentu.

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi. Dengan mengadopsi pemikiran Dwiyanto, digunakan konsep pengukuran kinerja dengan lima indikator yaitu produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Produktivitas digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan. Kualitas pelayanan digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diterima oleh publik. Selanjutnya responsivitas menunjukkan sejauhmana pegawai layanan mempunyai daya tanggap, mengenali kebutuhan, aspirasi, harapan dan keinginan masyarakat yang dapat diwujudkan dalam bentuk kegiatan program. Sedangkan Responsibilitas menjelaskan pelaksanaan kegiatan pegawai dan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan Akuntabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana kebijakan dan kegiatan satuan kerja konsisten dengan kehendak masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian ditentukan dengan metode purposive, yaitu ditentukan dengan sengaja bahwa penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain wawancara, observasi serta studi pustaka.

Hasil yang didapatkan ternyata bahwa. Produktifitas pelayanan publik dari segi kemampuan petugas dan kinerja pelayanan dapat disimpulkan sudah efisien hal ini dapat dilihat dari rata-rata hasil nilai 70% responden mengatakan baik. Kualitas pelayanan dari segi kepuasan kinerja pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan dan sarana dan prasarana baik yaitu rata-rata hasil kuesioner 41% sedangkan responsivitas diukur dari kinerja pemberian pelayanan, kedisiplinan, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan. Hasil akhir yang menonjol dari responsivitas dapat dinilai kualitas baik dengan rata-rata 51% kualitas baik, selanjutnya responsibilitas diukur dari kesesuaian biaya dan keadilan pemberian pelayanan sudah baik ini dilihat dari rata-rata nilai responsibilitas adalah 45% dan Akuntabilitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, sudah baik karena dari hasil penjumlahan kuesioner 70% responden mengatakan bertanggung jawab.

Kata kunci : Kinerja dan Pelayanan Publik**A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi warga Negara yang harus dipenuhi oleh Negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang

tidak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterahkan rakyatnya. Buruknya pelayanan publik yang terjadi selama ini karena tidak adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelaya-

nan publik. Kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi yang ada di Indonesia masih cukup kuat mengabdikan kepada kekuasaan (*state oriented*) dibandingkan kepada publik (*publik Oriented*). (Hesti, 2011: 179).

Membengkaknya jumlah pengguna calo dalam pelayanan publik sebenarnya menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik tidak berjalan secara baik. Penyebab utamanya adalah adanya ketidakpastian yang sering dihadapi oleh warga pengguna layanan birokrasi pemerintah, terutama menyangkut waktu, biaya dan cara pelayanan. Warga pengguna juga tidak pernah mengetahui berapa persisnya total biaya yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan suatu pelayanan. (Dwiyanto, 2010: 75).

Dalam hal ini pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat dengan melakukan sistem pelayanan yang berkualitas dan transparansi. (Warisno, 2009: 30).

Kota Jambi sebagai pusat pemerintahan kota sekaligus sebagai pusat sosial ekonomi serta kebudayaan juga mencerminkan jiwa masyarakatnya sebagai duta kesatuan baik individu, keluarga dan kelompok maupun secara institusional yang lebih luas. Oleh karena itu diperlukan sistem kinerja pelayanan yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Jambi.

Dalam pelayanan publik di Kota Jambi seringkali masyarakat tidak tahu tentang pelayanan administrasi ini dikarenakan kurang adanya informasi yang lengkap

terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, oleh karena itu dalam penelitian ini penulis ingin melihat apakah kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi sudah berjalan secara efektif sesuai dengan sistem kinerja pelayanan publik yang sebenarnya.

B. BATASAN DAN RUMUSAN MASALAH

Agar lebih terarah pada pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini, maka penulis merasa perlu memberikan batasan pada kasus ini yaitu, pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, dalam mengidentifikasi pokok persoalan, mencari pemecahan masalah mengenai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) di Kota Jambi terkait kinerja pelayanan publik.

C. KERANGKA TEORI

Otonomi daerah merupakan penerapan konsep teori areal *division of power*, yang membagi kekuasaan negara secara vertikal. Dalam konteks ini, kekuasaan akan terbagi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, yang secara legal konstitusional tetap dalam kerangka negara kesatuan republik Indonesia. Kondisi ini membawa implikasi terhadap perubahan paradigma pembangunan yang dewasa ini diwarnai dengan isyarat globalisasi. Konsekuensinya, berbagai kebijakan publik dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menjadi bagian dari dinamika yang harus direspons dalam kerangka proses demokratisasi, pemberdayaan masyarakat dan kemandirian lokal.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hal yang melekat pada setiap orang baik secara pribadi ataupun kelompok yang dilakukan secara

universal. Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua pihak dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat terjadinya interaksinya pelayanan tersebut. (Azhari, 2011: 69)

Pada dasarnya kewajiban pemerintah adalah melaksanakan kewajiban Negara yang meliputi melindungi, melayani dan mengatur yang pada dasarnya adalah memberikan pelayanan, kepentingan publik dan mengatasi masalah - masalah publik. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik tersebut perlu diperlukan strategi pembaharuan yang mencakup tiga aspek yaitu aspek pembaharuan kelembagaan birokrasi pemerintah, aspek pembaharuan identitas aparatur pemerintah dan aspek pembaharuan proses pelaksanaan kewajiban pemerintah (Surjadi, 2009: 107).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan undang-undang yang telah ditetapkan (Ratminto, 2012: 18).

Definisi pelayanan publik ialah B. Logis (dalam Haryatmoko, 2011: 13). Semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Kotler (Nugroho, 1994) mendefinisikan

yang berbeda. Layanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang satu pihak dapat menawarkan lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmunan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. (Dwiyanto, 2012: 14).

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan karyawan/pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan dilembaga tempat dia bekerja. Kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan dan proses pencapaian tujuan tertentu. (Supriyanto, 2009: 239).

Berbagai parameter yang dipergunakan untuk melihat kinerja pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi dua pendekatan. Pendekatan pertama melihat kinerja pelayanan publik dan perspektif pemberi layanan, dan pendekatan kedua melihat kinerja pelayanan publik dan perspektif pengguna jasa.

D. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, sesuai dengan tujuan, maka penulis menggunakan penelitian deskriptif (*deskriptif research*) ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa

adanya yang ada dalam Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Jambi.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Produktivitas

Produktifitas kinerja diukur dari kemampuan petugas dan kerja kinerja

pelayanan. Dalam menilai produktifitas kinerja, peneliti menjumlahkan hasil dari kemampuan petugas dan kinerja pelayanan, kemudian membuat nilai rata-rata. Berikut adalah tabel di mensi produktifitas layanan

Tabel 1
Produktivitas

Produktivitas		
	Kategori	Persen (%)
1. Kemampuan Petugas	Tidak mampu	0
	Kurang mampu	11,7
	Mampu	70,0
	Sangat mampu	18,3
2. Kinerja Pelayanan	Tidak baik	1,7
	Kurang baik	10,0
	Baik	71,7
	Sangat baik	16,7

	kategori	Total	unsur	Rata-rata
3. Produktivitas	Tidak baik	1,7	2	0,85
	Agak baik	21,7	2	10,85
	Baik	141,7	2	70,85
	Sangat baik	35	2	17,5

Hasil akhir yang menonjol dari produktivitas pelayanan dapat dinilai baik, dengan rata-rata 70,85% sehingga kesimpulan, nilai produktivitas pelayanan adalah 70,85% dengan kategori baik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kerja diukur dari kepuasan kinerja, ketepatan waktu pe-

layanan, kenyamanan lingkungan pelayanan dan sarana prasarana pelayanan. Dalam menilai kualitas pelayanan peneliti menjumlahkan hasil dari nilai kepuasan kinerja, ketepatan waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan dan sarana prasarana pelayanan. Berikut adalah tabel kualitas pelayanan.

Tabel 2
Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan		
	Kategori	Persen (%)
Kepuasan kinerja pelayanan	Tidak puas	5,0
	Kurang puas	15,0
	Puas	68,3
	Sangat puas	11,7
Ketepatan waktu pelayanan	Tidak tepat waktu	11,7
	Kurang tepat waktu	38,3

Kualitas Pelayanan		
	Kategori	Persen (%)
Kepuasan kinerja pelayanan	Tidak puas	5,0
	Kurang puas	15,0
	Puas	68,3
	Sangat puas	11,7
	Tepat waktu	48,3
	Sangat tepat waktu	1,7
	Kenyamanan lingkungan pelayanan	Tidak nyaman
Kurang nyaman		50,0
Nyaman		18,3
Sangat nyaman		3,3
Sarana dan prasarana pelayanan	Tidak baik	28,3
	Kurang baik	38,3
	Baik	30,0
	Sangat baik	3,3

	kategori	Total	unsur	Rata-rata
Kualitas Pelayanan	Kualitas rendah	73,3	4	18,325
	Kualitas agak baik	141,6	4	35,4
	Kualitas baik	164,9	4	41,225
	Kualitas sangat baik	20	4	5

Hasil akhir yang menonjol dari kualitas pelayanan dapat dinilai kualitas baik dengan rata-rata 41,225% sehingga kesimpulan, nilai dari kualitas pelayanan adalah 41, 225% kualitas baik.

Responsivitas

Responsivitas kerja diukur dari pemberian pelayanan, kedisiplinan,

prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan. Dalam menilai responsivitas kinerja peneliti menjumlahkan hasil pemberian pelayanan, kedisiplinan, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan, kemudian dibuat nilai rata-rata. Berikut adalah tabel responsivitas layanan.

Tabel 3
Responsivitas

Responsivitas		
	Kategori	Persen (%)
Pemberian pelayanan	Tidak baik	0
	Kurang baik	8,3
	Baik	76,7
	Sangat baik	15,0
Kedisiplinan	Tidak disiplin	8,3
	Kurang disiplin	41,7
	Disiplin	46,7
	Sangat disiplin	3,3
Prosedur pelayanan	Tidak mudah	26,7
	Kurang mudah	46,7

Responsivitas		
Kecepatan pelayanan	Mudah	26,7
	Tidak mudah	0
	Tidak cepat	6,7
	Kurang cepat	36,7
	Cepat	55,0
	Sangat cepat	1,7

	kategori	Total	unsur	Rata-rata
Responsivitas	Kualitas rendah	41,7	4	10,425
	Kualitas agak rendah	133,4	4	33,35
	Kualitas baik	205,1	4	51,275
	Kualitas sangat baik	20	4	5

Hasil akhir yang menonjol dari responsivitas dapat dinilai kualitas baik dengan rata-rata 51,275% sehingga kesimpulan nilai responsivitas adalah 51,275% kualitas baik.

Responsibilitas

Responsibilitas kerja diukur dari kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan

dengan biaya yang ditetapkan dan keadilan dalam pemberian pelayanan. Dalam menilai responsibilitas kinerja peneliti menjumlahkan hasil dari kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan dan keadilan dalam pemberian pelayanan, kemudian dibuat nilai rata-rata. Berikut adalah tabel Responsibilitas layanan.

**Tabel 4
Responsibilitas**

Responsibilitas		
	Kategori	Persen (%)
Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan.	Tidak sesuai	40,0
	Kurang sesuai	30,0
	Sesuai	28,3
	Sangat sesuai	1,7
Keadilan dalam pemberian pelayanan.	Tidak adil	5,0
	Kurang adil	28,3
	Adil	63,3
	Sangat adil	3,3

	Kategori	Total	unsur	Rata-rata
Responsibilitas	Responsibilitas rendah	45	2	22,5
	Responsibilitas agak rendah	58,3	2	29,15
	Responsibilitas baik	91,6	2	45,8
	Responsibilitas sangat baik	5	2	2,5

Hasil akhir yang menonjol dari responsibilitas dapat dinilai kualitas baik dengan

rata-rata 45,8% sehingga kesimpulan nilai dari responsibilitas adalah 45,8% baik.

Akuntabilitas

Akuntabilitas kerja diukur dari tanggungjawab petugas dan keamanan tempat pelayanan. Dalam menilai akuntabilitas kinerja peneliti menjumlahkan ha-

sil dari, tanggungjawab petugas dan keamanan tempat pelayanan, kemudian dibuat nilai rata-rata. Berikut adalah tabel akuntabilitas petugas.

Tabel 5
Akuntabilitas

Akuntabilitas		
	Kategori	Persen (%)
Tanggungjawab	Tidak bertanggung jawab	1,7
	Kurang bertanggung jawab	3,3
	Bertanggung jawab	70,0
	Sangat sangat bertanggungjawab	25,0
Keamanan	Tidak aman	1,7
	Kurang aman	11,7
	Aman	71,7
	Sangat aman	15,0

	Kategori	Total	unsur	Rata-rata
Akuntabilitas	Akuntabilitas rendah	3,4	2	1,7
	Akuntabilitas agak rendah	15	2	7,5
	Akuntabilitas baik	141,7	2	70,85
	Akuntabilitas sangat baik	40	2	20

Hasil akhir yang menonjol dari akuntabilitas dapat dinilai kualitas baik dengan rata-rata 70,85% sehingga kesimpulan nilai dari akuntabilitas adalah 70,85% baik.

Analisis akhir Kinerja Pelayanan Publik

Analisis akhir kinerja pelayanan publik diukur dari penjumlahan rata-rata nilai Produktifitas, Kualitas pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Dalam menilai kinerja, peneliti menjumlahkan hasil dari nilai Variabel yang paling dominan, kemudian dibuat nilai rata-rata. Berikut adalah tabel variabel penelitian.

Tabel 6
Analisis akhir kinerja pelayanan publik

No	Variabel	Nilai
1	Produktivitas	70,85
2	Kualitas pelayanan	41,225
3	Responsivitas	51,275
4	Responsibilitas	45,8
5	Akuntabilitas	70,85
Total nilai variable		280
Nilai rata-rata		56

Total nilai rata-rata kinerja pelayanan dibagi variabel yaitu $280 : 5 = 56$

Berdasarkan penelitian, didapatkan kesimpulan akhir Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah 56 %.

Hasil 56% ini didapat dari nilai keseluruhan indikator penelitian, yaitu hasil produktifitas, kualitas pelayanan, res-

ponsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dengan menjumlahkan hasil dari variabel yang paling dominan, kemudian dibuat nilai rata-rata dan dibagi variabel.

SIMPULAN

Setelah meneliti dan mencermati Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi dan dari hasil yang telah diterangkan pada bab V maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa kinerja pelayanan publik terhadap masyarakat di Kota Jambi yang diukur dari pencapaian tingkat kinerja dapat dikategorikan sudah efektif. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan pendapat pelanggan yang diukur dari kuesioner yang dilakukan oleh peneliti.

a. Produktivitas

Produktivitas memiliki 2 (dua) indikator yaitu kemampuan petugas dan kinerja pelayanan. Nilai kemampuan petugas adalah 70% dan nilai kinerja pelayanan adalah 71% rata-rata nilai produktivitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah 70,85%.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki 4 (empat) indikator yaitu kepuasan pelanggan, ketepatan waktu, kenyamanan lingkungan dan sarana dan prasarana. Nilai kepuasan pelayanan adalah 68,3%, ketepatan waktu pelayanan 48,3%, sedangkan kenyamanan lingkungan 50,0% dan sarana dan prasarana 38,3% rata-rata nilai kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah 41,225%.

c. Responsivitas

Responsivitas memiliki 4 (empat) indikator yaitu pemberian pelayanan, kedisiplinan petugas, prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan. Nilai pemberian pelayanan 76,7% kedisiplinan pelayanan

46,7% sedangkan prosedur pelayanan 46,7% dan kecepatan pelayanan 55,0% rata-rata nilai responsivitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah 51,8%.

d. Responsibilitas

Responsibilitas memiliki 2 (dua) indikator yaitu Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan dan Keadilan Dalam Pemberian Pelayanan. Nilai kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan 40,0% dan keadilan dalam pemberian pelayanan 63,3% rata-rata nilai Responsibilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah 45,8%.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas memiliki 2 (dua) indikator yaitu tanggung jawab pelayanan dan keamanan tempat pelayanan. Nilai tanggung jawab pelayanan 70,0% dan keamanan tempat pelayanan 70,85% rata-rata nilai akuntabilitas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah 70,85%.

REKOMENDASI

Dalam rangka untuk meningkatkan Kinerja Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, agar supaya menjadi lebih baik dalam hal pelayanan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dari pihak pemerintah Kota dan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi sebagai berikut:

Perlunya pemberian pemahaman yang mendalam akan pentingnya Visi dan Misi Kepada seluruh tingkatan yang ada di kantor DISDUKCAPIL.

1. Perlu membuat standarisasi sistem atau peraturan pelayanan yang disesuaikan dengan beban kerja dan tingkat kesulitan pekerjaan pegawai.

2. Perlu adanya standar mutu pelayanan atau SOP yang jelas.
3. Perlunya peningkatan kualitas sumber daya aparatur, dan melengkapi fasilitas-fasilitas kantor yang sesuai dengan kebutuhan pegawai dan pengguna layanan.
4. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan pelanggan dalam hal kepengurusan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto Agus. *Manajemen Pelayanan Publik: (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*, Gajah Mada University Press. Cet- pertama, 2010.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)* Penerbit Gava Media Yogyakarta. Cet- pertama, 2011.
- Hesti Puspitosari dkk, *Filosofi Pelayanan Publik*. Setara Press (kelompok INTRANS publishing). 2011.
- Kumorotomo Wahyudi. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*, kerjasama Magister Administrasi Publik (MAP) UGM dengan Pustaka Pelajar. Cet- kedua, 2008.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, Penerbit. Bumi Aksara, Jakarta. Cet- ke lima, 2010.
- Moleong Lexi, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung 2010.
- Napitupulu Paimin, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Penerbit PT. Alumni Bandung. Cet- kedua, 2012.

Nurmandi Achmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, Penerbit. PT. Sinergi Visi Utama, Yogyakarta. Cet- Pertama, 2010).

Ratminto & Winarsih, *Manajemen Pelayanan, (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Penerbit Pustaka Pelajar Yogyakarta. Cetakan ke Sembilan. 2012.

Silalahi, U. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press. 2006.

Supriyanto budi. *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)* penerbit CV. Media Brilian. Cet- pertama, 2009.

Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Penerbit Refika Aditama Bandung. Cet- Pertama. 2009.

Warisno *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Usu Repository*, 2008.

Peraturan

Peraturan Daerah Kota Jambi nomor 7 Tahun 2007, tentang administrasi Kependudukan.

Peraturan Walikota Jambi, nomor 38 tahun 2009 tentang (petunjuk teknis pelaksanaan peraturan daerah Kota Jambi nomor 7 tahun 2007 tentang administrasi kependudukan.

Peraturan Walikota Jambi nomor 7 tahun 2009 tentang (fungsi dinas, secretariat, bidang dan rincian tugas sub bagian, seksi, UPTD serta tata kerja pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.

Bappeda Kota Jambi, data diolah dari BPS, BKBKS, PMKS, Kandep Agama.