



# PENGARUH KOORDINASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK BERBASIS ELEKTRONIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT

Iim Rusdina<sup>1</sup>; Djodjo Sokardjo S<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut

<sup>2</sup> Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Garut

## Abstrak

Rendahnya kualitas pelayanan e-KTP yang disebabkan koordinasi yang belum optimal dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Tujuan penelitian ini adalah menemukan data dan informasi mengenai besarnya pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan analisis kuantitatif, koefisien korelasi *spearman* sebesar 0,7971, t-hitung sebesar 8,5531 serta t-tabel sebesar 1,6819. Maka hipotesis yang diajukan diterima, atau terdapat pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan e-KTP, karena t-hitung > t-tabel. Dengan koefisien determinasi sebesar 63,53%.

**Kata kunci:** Koordinasi, Kualitas Pelayanan.

## 1 Pendahuluan

Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen; koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama. Terkait dengan hal-hal tersebut sebagai upaya untuk menyerasikan tugas bersama, tugas bagian-bagian, guna mewujudkan tujuan keseluruhan. Dalam organisasi fungsi koordinasi dipandang sangat penting dalam mewujudkan keselarasan atau kesatuan tindakan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut yang bisa dicapai secara efektif dan efisien.

Koordinasi yang dilakukan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut didalam tugasnya berdasarkan Peraturan Bupati Garut No. 221 Tahun 2014, adalah melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang administrasi kependudukan. Salah satu tugas kewenangan disentralisasi didalam administrasi kependudukan adalah dalam bidang penerbitan dokumentasi kependudukan berupa pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik (e-KTP).

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pembuatan e-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut sudah seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan berkualitas merujuk kepada permintaan masyarakat yang terus berjalan. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP yang ada adalah salah satu cara untuk menciptakan kualitas pelayanan yang berkualitas, karena tahapan demi tahapan pekerjaan terstruktur akan sesuai dengan aturan yang ada. Namun dalam pelaksanaannya Kualitas Pelayanan e-KTP masih banyak yang harus dibenahi seperti bekerja harus sesuai dengan SOP, waktu proses dan waktu tunggu yang saras sesuai dan sarana dan prasarana yang harus dibenahi agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih optimal.

Dalam upaya mengatasi permasalahan ini, pimpinan haruslah bisa membenahi koordinasi yang dilakukan baik koordinasi yang dilakukan kedalam maupun keluar, koordinasi yang digunakan adalah menurut G.R. Terry dalam (Hasibuan 2014 :85) meliputi : 1) Sinkron dan Teratur, 2) Usaha dan waktu, 3) Arahan. Koordinasi pada organisasi publik memegang peranan agar pegawai yang bekerja dalam organisasi bisa bekerja dengan baik karena jika koordinasi dilakukan dengan baik maka pegawai akan bisa bekerja sama dan bisa berkomunikasi dengan baik dan tentunya akan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana koordinasi dan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut serta bagaimana pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.

## 2 Kajian Teori

Koordinasi sangat diperlukan didalam kegiatan organisasi, untuk keteraturan pekerjaan, sinkronisasi ataupun kesatuan dalam bertindak. Terutama dalam organisasi pemerintahan yang tugas utamanya memberikan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan (*Service Oriented*) terhadap masyarakat, tentunya bentuk pelayanan yang diberikan haruslah benar-benar dilaksanakan dengan baik dengan memperhatikan unsur-unsur yang akan mendorong kepada pelayanan yang prima, tentunya dengan menjaga kualitas pelayanan yang baik agar kepuasan masyarakat terhadap organisasi pemerintahan bisa lebih baik lagi.

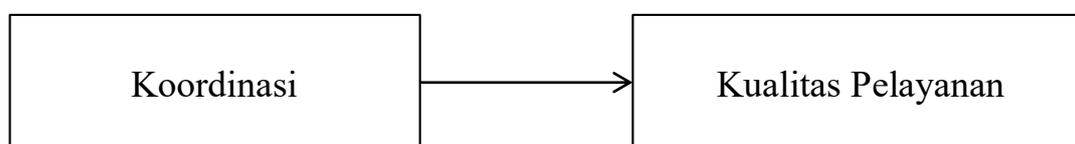
G.R.Terry (dalam Hasibuan, 2014:85) Koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan. Definisi G.R. Terry ini berarti bahwa koordinasi adalah pernyataan usaha dan meliputi ciri-ciri: (1) Sinkron dan Teratur, (2) Waktu yang tepat dari usaha-usaha, (3) Pengarahan usaha-usaha.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya pemerintah harus memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan sendiri yang bisa diberikan kepada masyarakat, untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak berkualitas. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan masyarakat. Dalam menyediakan pelayanan e-KTP Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut melakukan koordinasi dengan kecamatan yang ada di Kabupaten Garut, dan Kementrian Dalam Negeri yang tentunya bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam bidang dokumentasi kependudukan, agar kualitas pelayanan e-KTP ini bisa dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya.

Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) mengemukakan tentang ciri-ciri dan atribut yang mennetukan kualitas pelayanan publik antara lain :

- (1) Ketepatan waktu dalam pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak petugas yang bekerja melayani dan banyak fasilitas yang mendukung seperti komputer;
- (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi.

Selanjutnya, maka proposisi penelitian ini adalah: “Jika koordinasi dilaksanakan berdasarkan dimensi-dimensi koordinasi maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut”. Adapun model penelitian disajikan dalam gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Model Penelitian

### 3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausalitas, yang mana deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel yang diteliti sedangkan kausalitas untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah.

#### 3.1 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yang terdiri dari satu variabel bebas atau independen (variabel x) yaitu Koordinasi dan satu variabel terikat atau dependen (variabel y) yaitu Kualitas Pelayanan. Selanjutnya, disusun operasional variabel penelitian sebagai berikut.

Tabel 1: Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Koordinasi	1. Sinkron dan Teratur	a. Kesatuan komando
		b. Bekerja sesuai dengan Tugas pokok dan Fungsi
		c. Penempatan pegawai yang sesuai dengan kemampuan
		d. Menyelaraskan pekerjaan sesuai dengan SOP
		e. Informasi yang teratur

		f. Tersedianya teknologi Informasi
	2. Usaha dan waktu	a. Kerjasama dalam bekerja b. Bekerja dengan efektif
	3. Arahan	a. Tanggung jawab terhadap pekerjaan b. Adanya pelatihan pegawai c. Motivasi dalam bekerja
Kualitas Pelayanan	1. Ketepatan waktu	a. Ketepatan waktu tunggu dan waktu proses b. Kedisiplinan pegawai
	2. Akurasi Pelayanan	a. Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan
		b. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu
		c. Terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat
	3. Kesopanan dan Keramahan	a. Petugas melayani dengan senyum, sapa, salam, sopan dan santun (5S)
		b. Petugas melayani dengan memperhatikan Keramahan
		c. Petugas selalu mengucapkan salam ketika melayani masyarakat
	4. Kemudahan	a. Banyaknya petugas yang melayani b. Banyaknya fasilitas pendukung c. Petugas memberikan jaminan legalitas
	5. Kenyamanan	a. Tempat pelayanan yang bersih dan nyaman
		b. Atribut pendukung seperti ruangan yang ber-AC

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut yang berjumlah 79 orang. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* (dalam Bungin, 2005 : 115). Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Stratified random sampling*. (Riduwan, 2006:19). Maka didapat sampel sebanyak 44 responden.

### 3.3 Alat Ukur dan Instrumen Penelitian

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah. dalam melakukan penganalisaan hasil penelitian, yaitu untuk mengkuaitatifkan data kualitatif, maka dilakukan analisis pembobotan dengan menentukan skor tertinggi yang dikurangi oleh skor yang terendah, dibagi ke dalam lima interval.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Sugiyono, 2010). Oleh karena itu, untuk mengukur

nilai jawaban dari angket atas pendapat dan persepsi dari setiap responden dan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam Skala Likert adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Penilaian Skala Likert

No	Pernyataan Positif	Nilai	Pernyataan Negatif	Nilai
1	Sangat Setuju	5	Sangat Setuju	1
2	Setuju	4	Setuju	2
3	C-D	3	C-D	3
4	Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	5

Sumber: (Sugiyono, 2010)

### 3.4 Teknik Analisis Data

Jenis data yang diteliti mencakup data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif didasarkan atas hasil wawancara dan observasi. Sedangkan data kuantitatif bersumber pada hasil penyebaran angket kepada responden.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dalam persentase, maka digunakan koefisien penentu atau Koefisien Determinan (KD) menurut Riduwan (2006:228).

Hipotesis yang diajukan adalah : “Adanya pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut”. Dengan menggunakan rumus koefisiensi korelasi rank spearman menurut (Siegel, 1992:263).

## 4 Hasil dan Implikasi

### 4.1 Pengujian Variabel Koordinasi

Koordinasi yang dilakukan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut didalam tugasnya berdasarkan Peraturan Bupati Garut No. 221 Tahun 2014, adalah melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang administrasi kependudukan. Salah satu tugas kewenangan disentralisasi didalam administrasi kependudukan adalah dalam bidang penerbitan dokumentasi kependudukan berupa pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik (e-KTP).

Pelaksanaan Koordinasi yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, ditandai dengan beberapa dimensi menurut G.R. terry dalam (Hasibuan 2014 :85) : 1) Sinkron dan Teratur, 2) Usaha dan waktu, 3) Arah.

Untuk mengetahui kondisi Variabel Koordinasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 10 pernyataan yang masing-masing disertai 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai dengan menurut responden.

Berdasarkan angket dari 14 pernyataan dapat diketahui hasil bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel Koordinasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut adalah “baik” yaitu sebesar 69%. Dari seluruh pernyataan pada variabel tersebut, indikator dengan nilai prosentase tertinggi ada pada indikator melaksanakan pekerjaan sudah ada kesatuan komando sebesar 74,1% dengan kriteria “baik”. Sedangkan prosentase terendah terdapat pada indikator penyelesaian pekerjaan sesuai dengan SOP sebesar 65,5% dengan kriteria “cukup baik”. Hal ini

juga diperkuat dengan hasil wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut bahwa dalam hal ini Koordinasi yang dilakukan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut baik koordinasi yang dilakukan didalam kantor maupun koordinasi yang dilakukan keluar masih kurang efektif dan efisien.

#### 4.2 Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas merupakan sesuatu hal yang diinginkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan dari pemerintah, Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Parasuraman *et.al* (dalam sunyoto, 2013:46) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa).

Agar pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah bisa dijalankan dengan baik, maka harus memperhatikan atribut-atribut yang menentukan kualitas pelayanan, Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011:40) yaitu : (1) Ketepatan waktu dalam pelayanan, (2) Akurasi pelayanan, (3) Kesopanan dan keramah, 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Untuk mengetahui kondisi Variabel Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 10 pernyataan yang masing-masing disertai 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai dengan menurut responden.

Berdasarkan angket dari 10 pernyataan dapat diketahui hasil bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut adalah “baik” yaitu sebesar 73%. Dari seluruh pernyataan pada variabel tersebut, indikator dengan nilai prosentase tertinggi ada pada indikator Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 81,4% dengan kriteria “sangat baik”. Sedangkan prosentase terendah terdapat pada indikator sarana dan prasarana pendukung sebesar 67,3% dengan kriteria “cukup baik”.

#### 4.3 Pengujian Variabel Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Pelayanan

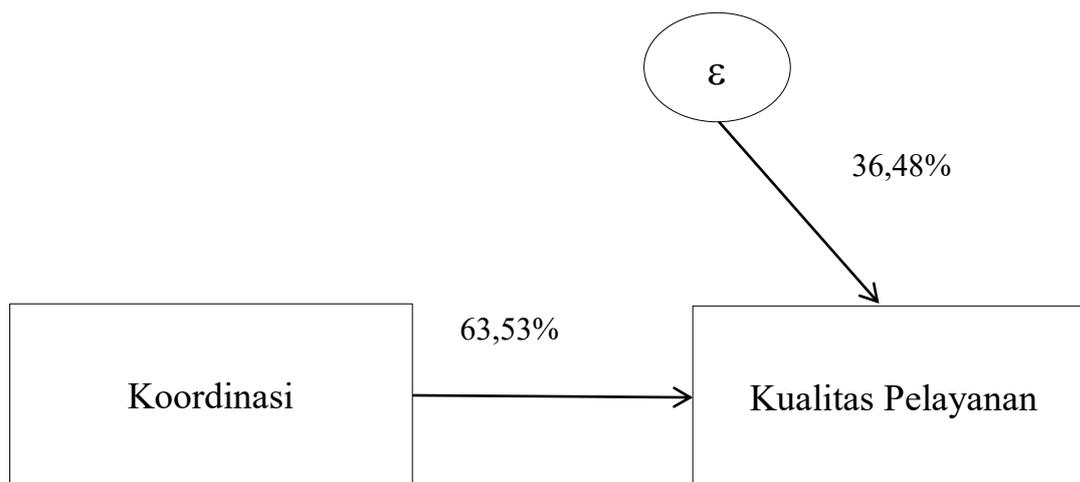
Berdasarkan pemaparan kondisi Koordinasi dan Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut sebagai mana diuraikan sebelumnya, tampak bahwa Koordinasi yang selama ini dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut pada kriteria koordinasi yang baik, sementara itu kualitas pelayanan pun berada pada tataran yang baik pula. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterkaitan pengaruh dan hubungan antara koordinasi dan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Hasilnya kemudian dihitung dengan menggunakan metode uji satatistika dengan menggunakan program *Microsoft excel 2010* untuk mendapatkan hubungan pengaruh antara kedua variabel.

Tabel 3 Uji Hipotesis

<b>Rs</b>	<b>r</b>	<b>t Hitung</b>	<b>t Tabel</b>	<b>Keputusan</b>
0.797	0.8871	8.553	1.682	Berpengaruh

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis dengan ketentuan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{hitung} = 8,553 > t_{tabel} = 1,682$  sehingga kaidah keputusannya adalah  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  artinya ada pengaruh cukup besar antara variabel Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.

Besarnya pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan sudah baik, dengan besaran pengaruh 63,52% sedangkan 36,48% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti. Berikut penulis gambarkan besaran pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan.



Gambar 2. Gambar Besarnya Pengaruh Variabel (X) Koordinasi Terhadap Variabel (Y) Kualitas Pelayanan

## 5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada variabel Koordinasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut memperoleh hasil dari tanggapan responden berada pada posisi baik yaitu dengan hasil persentase sebesar 69,6%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa koordinasi yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut telah dilaksanakan secara optimal, namun masih tetap saja masih ada kekurangan dalam koordinasi yang dilaksanakan meskipun sudah berjalan dengan baik apa yang sudah dilaksanakan sebagai mestinya.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada variabel kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, hasil tanggapan responden berada pada posisi baik dengan persentase sebesar 72,8%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut baik. Namun masih ada beberapa yang harus ditingkatkan lagi kualitas pelayanan e-KTP agar lebih maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis dengan ketentuan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,01$  diperoleh  $t_{hitung} = 8,553 > t_{tabel} = 1,682$  sehingga kaidah keputusannya adalah  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  artinya ada pengaruh cukup besar antara variabel koordinasi terhadap kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.
4. Besarnya pengaruh koordinasi terhadap kualitas pelayanan sudah baik, dengan besaran pengaruh 63,52% sedangkan 36,48% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti.

Faktorlain yang tidak diteliti diantaranya pendidikan dan pelatihan, budaya kerja dan pengawasan.

## 6 Rekomendasi

Berlatar belakang dari hasil pembahasan dan kesimpulan maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Sesuai dengan tanggapan responden pada variabel (X) koordinasi bahwa proses pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut belum optimal, dan belum sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pembuatan e-KTP, misalnya waktu pembuatan e-KTP yang selalu melebihi batas pengerjaan, input data penduduk yang kurang jelas, ataupun masyarakat yang dimintai biaya untuk membuat e-KTP. Sehingga diharapkan proses pembuatan e-KTP harus disesuaikan dengan SOP, Agar kualitas pelayanan e-KTP ini bisa lebih baik, teratur dan tentunya bisa dijalankan sebagai mana mestinya.
2. Sesuai dengan tanggapan responden variabel (Y) kualitas pelayanan bahwa pada tanggapan responden no 9, dan 10 masih belum optimalnya sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut misalnya mesin cetak e-KTP yang berjumlah 4 buah, tapi yang bisa dioperasikan hanya 1 mesin saja, selain itu tempat atau ruang pelayanan e-KTP yang tidak terlalu luas dan tidak memiliki pendingin ruangan, yang menyebabkan masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa kurang nyaman ketika mendapatkan pelayanan karena kondisi tersebut. Oleh karena itu sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan e-KTP harus dibenahi, agar kualitas pelayanan e-KTP bisa lebih optimal.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

## Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana : Jakarta
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, PT. Rhineka Cipta, Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. (2014). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Bumi Aksara, Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu. (2011). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, PT. Rhineka Cipta, Jakarta
- Pasolog, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabet
- Riduwan. 2006. *Dasar-dasar Statistik Edisi Ketiga*, Alfabeta, Bandung
- Siegel, Sidney. (1992). *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-Ilmu Social (Terjemahan Zanzawi suyuti Landung Simatupang)*, PT. Gramedia, Jakarta.

Silalahi, Uber. 2013. Aza-azas Manajemen. Bandung: PT Reflika Aditama

Sugiyono.(2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta : Bandung

### **Dokumen**

Peraturan Bupati Garut nomer 221 Tahun 2004, tentang Tugas Pokok dan Fungsi tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.

Undang-undang Republik Indonesia nomer 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Profil Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2016.

Alamat: [juwita.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/2760/materi+uts.pdf](http://juwita.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/2760/materi+uts.pdf)

Referensi : Pengantar Bisnis Modern, diakses kamis 6 Desember 2016

Alamat : <http://www.scribd.com/doc/31352694/Teknik-Teknik-Koordinasi-Dalam-Organisasi-Publik-Pemerintahan>, Diakses kamis 1 Desember 2016