



MEMANUSIAKAN LANSIA DEMENSIA MELAU PELAYANAN PUBLIK KEPENDUDUKAN DAN KESEHATAN DI PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA BUDI MULIA 3

Ayuni Damayanti Putri

Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Email : ayuni_dp.22010500002@student.umj.ac.id

Izzatusholekha

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Email: izzatusholekha@umj.ac.id

Abstract

Public service is a form of realization of orderly government administration to make it easier for citizens, including marginalized groups of people such as the poor who are cared for by the state (one of them is neglected elderly) in fulfilling various complexities of daily needs. The government gives privileges to neglected elderly in population and health services because in the administrative process they cannot be equated with members of the public in general. The factor of dementia and neglect is an important highlight of special services. Type of this research is descriptive qualitative at the Institution owned by the Provincial Government of DKI Jakarta, Tresna Werdha Social Institution (PSTW) Budi Mulia 3. The results of this study indicate that the population and health services provided by PSTW BM 3 have fulfilled service facilities quite well in terms of Tangible, Dementia elderly get convenience in the process of obtaining a Population Identification Number (NIK) and KTP-El even though it is scheduled once a year. Reliability is quite good in terms of timeliness, Responsiveness The services provided are good, supported by the intensity of coordination, Assurance of data security is well maintained in privacy so that it is safe, and Emphaty for both Dukcapil and Jamkesda are ready 24 hours in receiving service requests from PSTW BM 3 with a follow-up process on work days.

Keywords : *Public Service, Dementia Elderly, Population and Health Administration.*

Abstrak

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk realisasi dari tertib administrasi pemerintah untuk memudahkan warga negara termasuk masyarakat kelompok marjinal seperti fakir miskin yang dipelihara oleh negara (salah satunya Lanjut Usia terlantar) dalam memenuhi berbagai kompleksitas kebutuhan sehari-hari. Pemerintah memberikan hak istimewa (*privilege*) kepada Lansia terlantar dalam pelayanan kependudukan dan kesehatan karena dalam proses administrasinya tidak dapat disamakan dengan warga masyarakat pada umumnya. Faktor demensia dan keterlantaran menjadi sorotan penting adanya pelayanan khusus. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif di Panti milik Pemprov DKI Jakarta yaitu Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 3 (PSTW BM 3). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan dan kesehatan yang diberikan oleh PSTW BM 3 telah memenuhi fasilitas pelayanan dengan cukup baik dilihat dari aspek *Tangible*

(bukti fisik) Lansia demensia mendapat kemudahan dalam proses mendapatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan KTP-El walau dengan jadwal satu kali dalam satu tahun, *Reliability* (keandalan) pelayanan sudah cukup baik dalam hal ketepatan waktu, *Responsiveness* (daya tanggap) respon yang diberikan sudah baik dengan didukung oleh intensitas koordinasi, *Assurance* (keyakinan) keamanan data dijaga dengan baik secara privasi sehingga aman, dan *Emphaty* (empati) baik pihak Dukcapil maupun Jamkesda siap 24 jam dalam menerima permintaan pelayanan dari PSTW BM 3 dengan proses tindak lanjut pada hari kerja.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Lansia Demensia, Administrasi Kependudukan dan Kesehatan.

A. PENDAHULUAN.

Salah satu tugas pokok terpenting yang harus dijalani serta dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah adalah pemberian pelayanan publik untuk kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat seperti yang telah dituangkan dalam aturan dan kewenangan berlaku. Dengan pelayanan publik yang sudah tersistematis secara baik, diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan hak-hak pemenuhan untuk keberlangsungan kebutuhan hidupnya.

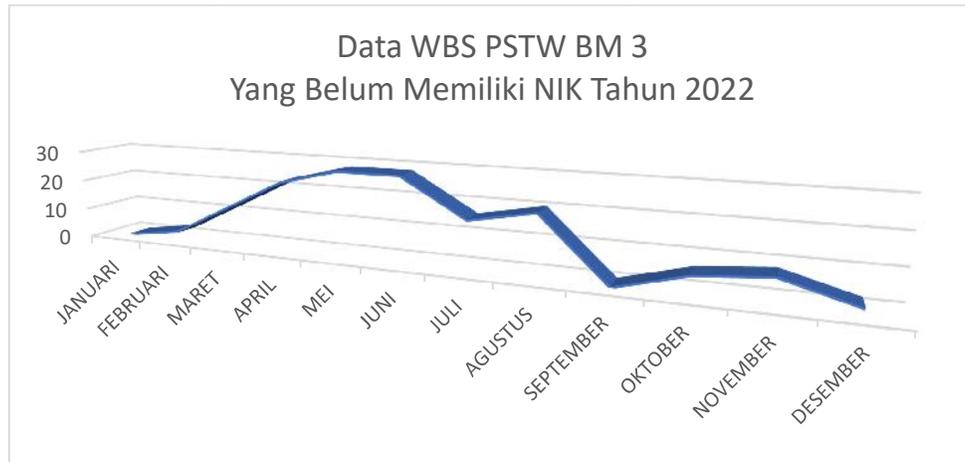
Pelayanan Publik merupakan sebuah aktifitas untuk setiap masyarakat atau penduduk yang berkaitan dengan pelayanan administratif, barang, atau jasa yang diberikan oleh pemberi layanan publik sebagaimana ditentukan dalam UU no. 25 Tahun 2009 yang membahas mengenai Pelayanan Publik. (Publik & Indonesia, 2009).

Pemerintah Daerah berupaya melakukan Pelayanan Publik secara menyeluruh, hingga kelompok marjinal seperti fakir miskin yang salah satunya adalah Lanjut Usia terlantar yang dipelihara oleh negara merupakan fokus pemerintah supaya mendapatkan Pelayanan Publik secara adil dan merata. Hadirnya Panti Lanjut Usia milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta merupakan bentuk implementasi Pemerintah Daerah dalam pemberian pelayanan, baik dalam segi biologis, administrasi, sosial ,psikologis, dan spiritual.

Kunci utama administrasi identitas diri masyarakat Indonesia adalah kepemilikan KTP-El pada saat usia sudah mencapai 17 tahun untuk mempermudah kegiatan administrasi. Namun sayangnya masih terdapat warga masyarakat yang belum memiliki NIK (Nomor Induk Kependudukan) salah satunya yaitu Lanjut Usia di Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) BM 3, karena merupakan penduduk rentan adminduk (administrasi

penduduk) dalam situasi keterlantaran mereka yang tidak memiliki keluarga maupun sanak saudara. Berikut merupakan data grafik Warga Binaan Sosial (WBS) PSTW BM 3 yang belum memiliki NIK ;

Tabel 1.1
Data Warga Binaan Sosial PSTW BM 3 yang belum memiliki NIK



(Sumber : Mobilitas PSTW BM 3 tahun 2022)

Dari data grafik diatas menunjukkan bahwa dari bulan ke bulan terdapat beberapa lansia yang belum memiliki KTP-El dari jumlah keseluruhan warga penghuninya yaitu sebanyak 360 WBS.

Disaat kewajiban masyarakat di usia 17 tahun sudah memiliki KTP-El, Lansia demensia terlantar yang menjadi Warga Binaan Sosial (WBS) di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 3 (PSTW BM 3) masih terdapat atau ditemukannya yang tidak memiliki identitas, sehingga ini menjadi sebuah tantangan organisasi/lembaga dalam memberikan Pelayanan Publik. Usia menjadi salah satu faktor Warga Binaan Sosial untuk lupa apakah mereka sudah memiliki identitas atau belum. Saat pengajuan NIK karena faktor mendesak (*urgent*) untuk mendapatkan pelayanan Kartu Indonesia Sehat (KIS), ternyata WBS sudah memiliki KTP-El sebelumnya yang menyebabkan kasus Rekam Duplikat (*Duplicate Record*), hal tersebut menjadi sebuah masalah bahwa terdapat data ganda yang tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena akan berurusan langsung dengan Kementerian Dalam Negeri, sehingga akan terjadinya lonjakan data penduduk yang tidak jelas tentang kebenarannya. Berikut ini merupakan data rekap pelayanan penerbitan NIK dan Mobilitas Panti Sosial DKI Jakarta tahun 2022,

Tabel 1.2
Rekap Pelayanan Penerbitan NIK dan Mobilitas Panti Sosial 2022

REKAP PELAYANAN PENERBITAN NIK DAN MOBILITAS PANTI SOSIAL 2022

NO	BULAN	PENERBITAN NIK	STATUS PELAYANAN		MOBILITAS	STATUS PELAYANAN	
			DIPROSES	TIDAK DIPROSES		DIPROSES	TIDAK DIPROSES
1	JANUARI	135	120	15	94	74	20
2	FEBRUARI	75	66	9	67	61	6
3	MARET	145	127	18	183	149	34
4	APRIL	60	46	14	160	110	50
5	MEI	194	156	38	55	49	6
6	JUNI	117	98	19	255	238	17
7	JULI	148	124	24	124	98	26
8	AGUSTUS	111	101	10	55	53	2
9	SEPTEMBER	213	181	32	66	56	10
10	OKTOBER	35	33	2	291	225	66
	TOTAL	1233	1052	181	1350	1113	237

(Sumber : Data Dinas Dukcapil DKI Jakarta tahun 2022)

Semua hal tersebut kembali lagi karena Lanjut Usia yang sudah mengalami proses demensia dikarenakan faktor usia, mereka tidak ingat mengenai sesuatu atau peristiwa yang sudah dialami sebelumnya. Pendataan yang teliti dan akurat sangat diperlukan guna pencapaian Pelayanan Publik yang mudah diakses oleh WBS Lansia Dimensia terlantar di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia 3 (PSTW BM 3) untuk mendapatkan fasilitas pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan untuk mempermudah kebutuhan hidup mereka sehari-hari.

B. TINJAUAN PUSTAKA.

Pelayanan Publik Pada Lansia Demensia

Kunci dari keberhasilan pemerintah maupun swasta dalam suatu kegiatan yang bersifat jasa adalah pelayanan (Budiaman, 2018), sedangkan segala sesuatu yang menyangkut mengenai kepentingan umum adalah hal yang bersifat publik (Pariono et al., 2021), sehingga Pelayanan Publik merupakan layanan jasa kepada warga dari pemerintah maupun *private* dengan gratis maupun pembiayaan untuk memenuhi kepentingan atau kebutuhan masyarakat. (Rahmadana et al., 2020). Sedangkan Pelayanan Publik merupakan sebuah aktifitas untuk setiap masyarakat atau penduduk yang berkaitan dengan pelayanan administratif, barang, atau jasa yang diberikan oleh pemberi layanan publik sebagaimana ditentukan dalam UU no. 25 Tahun 2009 yang membahas mengenai Pelayanan Publik. (Publik & Indonesia, 2009).

Dari sepuluh indikator pelayanan yang baik, apabila telah memenuhi enam dari itu semua maka pelayanan publik tersebut telah terpenuhi untuk kebutuhan seorang pelanggan, Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000 : 15) menyampaikan teori bahwa ada enam indikator tersebut ialah (1) akurasi pelayanan, (2) tanggung jawab, (3) kepastian waktu pelayanan, (4) kesopanan dan keramahan, (5) kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, dan (6) kelengkapan. (Ranomeeto & Konawe, 2021). Sedangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) telah mengembangkan lima metode pelayanan dapat dikatakan bermutu apabila terpenuhinya *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), dan *Assurance* (keyakinan). (Sinollah & Masruro, 2019).

Penuaan pada seorang Lanjut Usia adalah prosedur lazim yang dialami oleh setiap individu panjang umur, penuaan tidak bisa dihindari oleh seseorang karena merupakan proses biologis secara terus menerus, berkesinambungan dan kodrat yang telah diberikan Tuhan YME. Lanjut Usia merupakan seorang individu baik itu laki-laki ataupun perempuan yang usianya sudah mencapai 60 (enam puluh) tahun keatas, sesuai yang tercantum dalam UU RI No.13 tentang Kesejahteraan Sosial pada tahun 1998. (Indonesia, 1999).

Dalam kurun waktu kurang lebih lima tahun, proporsi warga lanjut usia Indonesia meningkat sekitar dua kali lipat (1971-2020) menjadi 9,92% (sekitar 26 juta), dengan jumlah wanita yang lebih tua melebihi jumlah pria yang lebih tua sekitar 1% (10,43%), sedangkan 9,42%). Di antara semua lansia di Indonesia, lansia muda (60-69 tahun) menempati urutan 64,29%, diikuti oleh lansia paruh baya (70-79 tahun) dan lansia sangat tua (di atas 80 tahun), dengan rasio yang berbeda. 27,23% dan 8,49% masing-masing. (BPS, 2020).

Meskipun demensia merupakan salah satu akibat negatif dari proses penuaan susunan saraf pusat, namun pada akhirnya lansia dengan demensia tidak dapat melakukan aktivitas sehari-hari sehingga memerlukan pendampingan dan pengawasan yang komprehensif. (Pradana & Rohayati, 2022).

Administrasi Kependudukan dan Kesehatan.

Lanjut Usia demensia yang menjadi seorang penghuni Panti milik pemerintah harus memiliki identitas diri untuk mendapatkan pelayanan secara keberlanjutan, namun di PSTW Budi Mulia 3 masih terdapat Lansia yang masih belum memiliki NIK sehingga terdapat kesulitan dalam pemberian akses Kesehatan seperti pembuatan Kartu Indonesia Sehat untuk pelayanan Kesehatan yang lebih optimal.

Menurut Perubahan Pasal 23 UU RI No. 24 Tahun 2013 menjelaskan penyelenggara kependudukan adalah melalui, pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk Publik Pengembangan jasa dan sektor lainnya. (Undang-undang, 2014).

Dalam hubungannya antara administrasi kependudukan dengan Kesehatan adalah harus adanya identitas diri dalam bentuk KTP-El dalam proses pembuatan Kartu Indonesia Sehat, namun faktanya Lanjut Usia Demensia sulit untuk mengingat apakah sudah memiliki atau belum KTP-El sehingga banyak kasus data NIK ganda yang kemudian menjadi rekam duplikat (*duplicate record*) hal ini menjadi lonjakan data kependudukan yang palsu, tidak ada pergerakan selama beberapa tahun, sehingga perlu adanya penertiban.



(Sumber. Profil Perkembangan Kependudukan DKI Jakarta Semester I Tahun 2022)

Data tersebut merupakan jumlah Lanjut Usia 60 tahun keatas yang merupakan rekap dari bulan Januari hingga Juni tahun 2022 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perkabupaten/kota Provinsi DKI Jakarta. (Kependudukancapil.jakarta.go.id).

C. METODE PENELITIAN.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Suparlan (1997: 95) menjelaskan bahwa untuk memahami makna dari suatu fenomena sosial, peneliti harus mampu memerankan aktor yang dipelajarinya, yang dalam hal ini adalah penelitian kualitatif. (Gunawan, 2022).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kependudukan dan Kesehatan Lansia Demensia.

Pelayanan Publik diharapkan dapat dirasakan manfaatnya oleh setiap masyarakat hingga pada kelompok marjinal atau terpinggir seperti salah satunya Lanjut Usia. Pelayanan Publik Pemerintah yang diselenggarakan oleh PSTW Budi Mulia 3 bersinergi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dirasakan perlu untuk dibenahi mengingat terdapat Warga Binaannya yang masih belum memiliki identitas (KTP-El dan KIS), dan kasus rekam ganda (*duplicate record*) yang terjadi saat ini. Metode pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan dan kesehatan tersebut dapat dilihat dari faktor berikut;

a. Tangible (Bukti Fisik).

Perubahan yang mengarah pada perbaikan fasilitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Keberfungsian sarana dan prasarana untuk para Lansia akan memudahkan dalam mendapatkan proses administrasi kependudukan dan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya.

Berdasarkan penelitian yang tpada faktor *Tangible* (Bukti Fisik) menunjukkan bahwa Lansia mendapatkan prioritas atau kemudahan dalam mendapatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yaitu pembuatannya melalui *online* yang dilakukan oleh petugas panti. Pertama-tama Lansia melakukan proses pendataan yang biasa disebut sebagai *assessment* untuk data diri Lansia tersebut, dalam tahap *assessment* petugas diharapkan butuh ketelitian tinggi sehingga informasi yang diberikan merupakan informasi yang tepat dan selalu melakukan kroscek pada pihak yang menyalurkan Lansia tersebut, akan menjadi kendala apabila Lansia tersebut merupakan Lansia Demensia yang tidak mengingat mengenai dirinya sendiri sehingga sesuai dengan kebijakan yang diberikan oleh

pihak Dukcapil bahwa apabila Lansia yang lupa tanggal lahirnya maka akan disamakan menjadi tanggal 1 Juli, untuk tahun lahirnya disesuaikan dengan tahun Lansia tersebut di panti pada usia 60 tahun.

Selanjutnya untuk mendapatkan bukti fisik KTP-El, pihak Dinas Dukcapil melakukan penjadwalan setiap tahunnya untuk berkunjung ke 22 Panti milik Dinas Sosial untuk melakukan perekaman (jemput bola), karena keterbatasan proses perekaman ini, maka Lansia terlantar di PSTW Budi Mulia 3 yang sudah memiliki NIK belum bisa terbit KTP-El nya karena harus menunggu proses perekaman yang dijadwalkan setiap tahunnya. Sebuah kemudahan juga diberikan kepada para Lansia Demensia yaitu dapat diterbitkan KISnya dengan syarat apabila sudah memiliki NIK yang telah diterbitkan oleh pihak Dukcapil.

b. *Reliability* (Keandalan).

Keakuratan, kecermatan, dan ketepatan waktu yang maksimal merupakan harapan warga negara untuk memperoleh proses layanan publik, hal tersebut merupakan tuntutan kepada pemberi jasa layanan guna memuaskan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada faktor *Reliability* (Keandalan) bahwa petugas panti merasa pelayanan sudah cukup baik dan memuaskan dalam hal ketepatan waktu, namun untuk persyaratan berkas-berkas atau dokumen persyaratan dirasa masih rumit apabila dilakukan oleh petugas baru yang masih awam karena harus ada surat rekomendasi dari Dinas Sosial terlebih dahulu untuk penerbitan NIK, hanya petugas profesional yang sudah mengerti alur pengajuan yang dapat melakukan proses administrasi tersebut, sehingga diperlukan sosialisasi atau bimbingan teknologi (bimtek) untuk melakukan proses pengajuan NIK.

Untuk pelayanan kesehatan oleh pihak Jamkesda, pelayanan dirasa belum cukup responsif karena apabila pengajuan hari ini, maka ada kemungkinan diterbitkan KIS pada keesokan harinya, padahal semua sistem sudah dilakukan secara *online* dan apabila ada Lansia yang dalam kondisi genting membutuhkan KIS untuk proses pelayanan kesehatannya, harus menunggu penerbitan KIS tersebut, atau saling koordinasi dengan pihak Rumah Sakit supaya KIS dapat diberikan menyusul dalam proses 3X24 jam, apabila lewat dari itu maka

pembayaran tidak tanggung oleh pemerintah namun secara mandiri. Hal ini tentu tidak diharapkan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Daya tanggap atau *Responsiveness* dari seorang pegawai pemberi jasa sangat dibutuhkan sebagai tindakan lanjut yang telah dilakukan oleh sebuah institusi dalam menjawab beberapa persoalan mengenai pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap), peneliti melakukan wawancara kepada seorang Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Sosial yang ada di PSTW BM 3 mengenai daya tanggap petugas Dukcapil dan Jamkesda (Jaminan Kesehatan Daerah), beliau menyatakan bahwa respon yang diberikan sudah baik, namun dalam prosesnya harus selalu melakukan koordinasi diluar dari persyaratan dokumen yang telah disiapkan, apabila koordinasi tidak selalu dilakukan maka proses pelayanan menjadi lambat.

d. *Assurance* (Keyakinan).

Keyakinan terhadap keamanan yang diberikan oleh petugas pemberi jasa pelayanan kepada pelanggan harus menjadi prioritas utama, karena keamanan data dan kenyamanan pada saat melakukan proses administrasi merupakan hal yang harus dipenuhi guna kepuasan pelanggan.

Assurance atau keyakinan yang diberikan oleh pihak Dukcapil dan Jamkesda terkait dengan keamanan data dirasa baik, privasi dijaga dengan aman sehingga minim kemungkinan terjadinya kebocoran data.

e. *Emphaty* (Empati).

Makna empati dalam pelayanan publik disini adalah pemberian perhatian atau rasa peduli kepada masyarakat pembtuh pelayanan. Sebagai sebuah organisasi publik, diharapkan dapat membantu dan memberikan pelayanan terbaik dalam kondisi apapun.

Berdasarkan penelitian dilakukan pada faktor *Empathy* (Empati), baik instansi Dukcapil maupun Jamkesda siap 24 jam dalam menerima permintaan pelayanan dari PSTW BM 3, namun untuk proses pengerjaannya dilakukan pada jam dan dihari kerja saja mulai pukul 08.00 WIB - 16.00 WIB, bila diluar dari jam dan hari kerja maka proses akan dilanjutkan keesokan harinya.

2. Kendala Dalam Pelayanan Kependudukan dan Kesehatan bagi Lansia Demensia.

Dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan kesehatan pada Lansia Demensia oleh PSTW Budi Mulia 3 terdapat beberapa kendala atau permasalahan yang dihadapi, antara lain adalah sebagai berikut;

a. Sumber Daya Manusia.

Sumber daya manusia yang memadai dan menunjang akan memudahkan dalam kegiatan proses administrasi pelayanan publik yang dijalankan oleh PSTW Budi Mulia 3, namun dalam lapangannya hanya sedikit orang yang paham tata cara atau alur pengajuan NIK (yang kemudian berlanjut dalam perekaman KTP-El) dan KIS, maka dari itu diperlukannya penambahan petugas untuk membackup proses pelayanan tersebut.

Kemudian dalam proses assessment kepada Lansia Demensia juga menjadi sebuah tantangan untuk petugas dalam melengkapi kebutuhan atau berkas dokumen yang diperlukan guna meminimalisir kasus rekam ganda (*duplicate record*).

b. Sarana dan Prasarana.

Dalam proses pelayanan perekaman KTP-El, terkadang perangkat yang dapat digunakan secara optimal hanya satu saja dari beberapa yang dibawa oleh petugas Dukcapil, berbanding jauh dengan jumlah Lansia yang akan melakukan kegiatan perekaman, hal tersebut akan memberi estimasi waktu yang panjang. Kemudian terdapat juga kendala dalam hal jaringan internet atau jaringan pusat sehingga proses pelayanan tidak berjalan secara maksimal dan tidak tepat waktu.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dan pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan pelayanan yang dapat diberikan untuk Lanjut Usia Dimensia di PSTW Budi Mulia 3 sudah cukup baik dalam hal ;

1. *Tangible* (Bukti Fisik), dimudahkan dengan proses pengajuan NIK dan KIS secara *online* tanpa harus adanya tatap muka.
2. *Reliability* (Keandalan), pelayanan sudah cukup baik dan memuaskan dalam hal ketepatan waktu walaupun harus dengan koordinasi yang dilakukan secara berkala.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), respon yang diberikan sudah baik dengan didukungnya koordinasi secara intens.
4. *Assurance* (Keyakinan), keamanan dan privasi data dijaga dengan baik.
5. *Emphaty* (Empati), sudah cukup baik dengan kesiapannya dalam melakukan proses pelayanan baik penerbitan NIK hingga terbitnya KTP-El dan pelayanan kesehatan KIS.

Tidak ada yang sempurna dalam pemberian pelayanan, masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi, walaupun demikian sebagai sebuah instansi pemberi pelayanan publik harus terus berupaya memberikan hasil yang maksimal guna mencapai kepuasan pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2020). Statistik Penduduk Lanjut Usia, 4(1), 88–100.
- Gunawan, I. (2022). Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik. Bumi Aksara.
- Indonesia, P. (1999). Undang-Undang No 13 Tahun 1998. Mensesneg, September, 1–2.
- Pariono, A., Katili, A. Y., & Imran, M. (2021). Analisis Implementasi Pelayanan Pdam Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik, 7(2), 132–145. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i2.136>
- Pradana, A. A., & Rohayati, R. (2022). Pengaruh Latihan Fisik terhadap Kesehatan Pelaku Rawat Informal Lansia Demensia: Meta Analisis. Jurnal Kesehatan Vokasional, 7(3), 176. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.70080>
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik".
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Ranomeeto, K., & Konawe, K. (2021). Arus Jurnal Sosial dan Humaniora (AJSH) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). Jurnal Dialektika, 4(1), 45–64.
- Undang-undang. (2014). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan. Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia, 1–104. [sc.syekh Nurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_\(ASN\).pdf](http://sc.syekh Nurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).pdf) %5Cn