

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENGURUSAN
KARTU IDENTITAS PENDUDUK MUSIMAN (KIPEM)
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi pada Dusun Bun, Kelurahan Dangin Puri, Kecamatan Denpasar Timur,
Kota Denpasar)**

Dessy Irawati

Program Studi Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Udayana

Email: dessy_baiduri@yahoo.com

ABSTRACT

This research takes its background from the increasing growth of population in the city of Denpasar is mainly caused by the migration factor. Migration or movement of people is a difficult thing to be avoided by living things, including humans . Sometimes the movement is going on without any prior planning. Sometimes migration is done in a way that is deliberate as a shortcut to get to a direction of success coveted by everyone . It is on the one hand , a new problem in the administration sector of population that is associated with the administration of KIPEM. The concept of service quality a concept that includes the value of internal and external about formation of a system of services that are associated with public satisfaction. This concept contains variables KIPEM Service Quality Leadership (X) as an independent factor and Public Satisfaction (Y) as the dependent variable.

The research shows as follows: (1) there is a simultaneously significant influence mostly from service quality variable to the public satisfaction. R^2 is 0,943. It can

be concluded that the influence of service quality concept through the public satisfaction can be 93,3% by service quality (X). (2) F-test shows that variables of service quality influence significantly to the public satisfaction. This can be seen from F-count that is 80,041 with the rate of significance 0, 000. Therefore, the variables of service quality (X) influence the public satisfaction (Y) significantly.

Keywords: quality service, community satisfaction

A. PENDAHULUAN

Penduduk merupakan aspek terpenting dalam peranannya sebagai tujuan, pelaksana, dan sebagai pengguna hasil-hasil pembangunan. Dinamika penduduk selalu berpengaruh terhadap seluruh aspek kehidupan yang meliputi ideologi politik, ekonomi, sosial budaya maupun pertahanan dan keamanan. Sehingga negara mempunyai kepentingan mengetahui segala sesuatu mengenai penduduknya secara tepat dan mengikuti perkembangannya secara terus menerus. Demi kepentingan menentukan kebijakan kenegaraan dan pemerintahan yang tepat bagi peningkatan kesejahteraan dan perlindungan kepada penduduk dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Kota Denpasar merupakan pusat pemerintahan, pendidikan, perdagangan dan berbagai fungsi lainnya di Pulau Bali. Hal ini menyebabkan kota ini sarat dengan penduduk, baik yang lahir di kota Denpasar maupun yang datang dari daerah lain. Hal tersebut pula menyebabkan kota Denpasar menghadapi kondisi kependudukan yang relatif berbeda dengan kabupaten lainnya di Bali, menyangkut jumlah komposisi, dan pertumbuhan penduduk.

Dilihatdari segi kehidupan ekonomi,kota Denpasar dan sekitarnya sangat berkembang pesat dan berpengaruh positif terhadap penciptaan kesempatan kerja. Hal ini dimungkinkan karena tersedianya fasilitas penunjang yang memadai dengan ditandai oleh pembangunan

prasarana transportasi seperti jalan lintas Nusa Dua, lintas Ngurah Rai, dan perluasan Bandara Internasional Ngurah Rai. Kota Denpasar juga merupakan pusat pengembangan fasilitas pariwisata di Bali. Jadi dapat dilihat, keadaan ini yang mendorong perkembangan sektor ekonomi, seperti biro perjalanan, pusat-pusat perbelanjaan, pasar-pasar, pertokoan, perusahaan, dan lembaga keuangan lainnya. Perkembangan tersebut menjadikan kota Denpasar dan sekitarnya sebagai pusat kehidupan bagi daerah-daerah lainnya dari seluruh kabupaten di Bali. Hal tersebut mendorong perpindahan penduduk ke kota Denpasar dan sekitarnya sehingga banyak pemukiman yang menyebar di kota Denpasar.

Tingginya pertumbuhan penduduk di kota Denpasar terutama yang disebabkan oleh faktor migrasi. Migrasi atau perpindahan penduduk merupakan suatu hal yang sulit untuk dihindari oleh makhluk hidup, termasuk manusia. Kadang-kadang perpindahan tersebut terjadi tanpa ada perencanaan sebelumnya. Adakalanya migrasi dilakukan dengan cara yang disengaja sebagai jalan pintas untuk menuju suatu arah keberhasilan yang diidam-idamkan oleh setiap orang.

Meningkatnya jumlah pendatang yang masuk ke Denpasar untuk mengadu nasib menyebabkan semakin merosotnya lahan pertanian yang secara drastis. Akibatnya semakin banyaknya rumah atau tempat usaha yang didirikan. Memperhatikan keadaan yang berkembang di dalam masyarakat serta untuk mengantisipasi perkembangan dan atau bertambahnya jumlah penduduk pendatang dan dalam rangka menjamin adanya ketertiban di bidang kependudukan, maka Pemerintah Kota Denpasar telah mengeluarkan kebijakan yakni Keputusan Walikota Denpasar Nomor 593 Tahun 2000 Tentang Penertiban Penduduk Pendatang yang tertuang dalam Lembaran Daerah Kota Denpasar Nomor 23 Tahun 2000.

Upaya Pemerintah Bali dalam rangka mengantisipasi terulangnya tragedi kemanusiaan yang sempat membuat roda perekonomian Bali lumpuh total, seperti peristiwa Bom Sari Club dan Paddy's yang teletak di Legian Kuta pada tanggal 12 Oktober 2002, oleh oknum yang

tidak bertanggung jawab. Akibat tragedi tersebut kepercayaan masyarakat Bali terhadap para pendatang menjadi semakin hilang dan menempatkan perantauan sebagai target operasi yang harus diwaspadai. Pemerintah mulai melakukan pengetatan dalam administrasi kependudukan, baik melalui pemeriksaan kartu tanda penduduk (KTP) di pintu-pintu masuk penyebrangan laut seperti pelabuhan Gilimanuk dan Padang Bai, maupun dengan meningkatkan kewajiban biaya administrasi bagi penduduk pendatang sementara. Sejak diterapkannya kebijakan ini bagi penduduk musiman, baik dari luar Bali maupun warga Bali yang migrasi musiman ke suatu wilayah di provinsi Bali wajib mengurus untuk kepemilikan KIPEM (Kartu Identitas Penduduk Musiman).

Dengan demikian, pelayanan yang khususnya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Denpasar yang merupakan salah satu lembaga pemerintah dengan tujuan yang jelas. Untuk tercapainya tujuan tersebut tidak lepas dari kualitas sumberdaya manusia sebagai aparatur yang akan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelayan publik yang sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai abdi negara.

Fungsi pemerintah tidak terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas dalam arti pelayanan semakin lebih baik, lebih mudah, dan lebih cepat. Hal ini merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Kualitas pelayanan juga menyangkut sikap aparat dalam proses pelayanan. Sikap yang sehat dengan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya.

Banyak asumsi yang berkembang dimasyarakat bahwa birokrasi cenderung bergerak secara kaku, tidak hanya objektif dalam memandang kepentingan masyarakat, melainkan ada tendensi. Apabila masyarakat ingin mendapatkan pelayanan prima, maka masyarakat harus memberikan kontribusi yang lebih, seharusnya birokrasi sebagai pelayan masyarakat (*public service*) tidak boleh dilupakan. Tujuan penting yang mesti diingat oleh semua infrastruktur

birokrasi adalah bahwa mereka tidak hanya memproduksi aturan-aturan untuk masyarakat, namun juga dengan segenap kreativitas berusaha untuk melayani dan meletakkan kepentingan masyarakat sebagai akhir yang harus dipenuhi.

Adanya ketidakseimbangan dalam mendapatkan pelayanan antara penduduk asli Bali dan penduduk yang berasal dari luar Bali dalam hal biaya pelayanan kepemilikan KIPEM (Kartu Identitas Penduduk Musiman). Penduduk asli Bali yang tinggal sementara di Denpasar dikenai biaya Rp 30.000,00 dan penduduk dari luar Bali sebesar Rp 50.000,00 bahkan ada pula yang dikenai biaya sebesar Rp 100.000,00. Untuk kepemilikan KIPEM yang hanya berlaku samapai 3 bulan, dan harus diperpanjang bila masa berlaku habis.

Saat ini penduduk Kota Denpasar yang tercatat dalam data base mencapai 629.588 jiwa. Sedangkan hasil sensus penduduk tahun 2010, penduduk Kota Denpasar berjumlah 788.445 jiwa. Terdapat adanya perbedaan jumlah penduduk dikarenakan dalam sensus yang dicatat semua penduduk yang tinggal di rumah saat pencatatan (sensus). Padahal ada kemungkinan penduduk yang disensus merupakan penduduk pendatang yang setiap saat bisa berpindah-pindah. Jika mengacu dari hasil sensus, penduduk yang belum tercatat 158.857 jiwa. Melalui pembinaan ini, diharapkan administrasi kependudukan di Kota Denpasar dapat tertibkan.

Sesuai data diatas, dapat diketahui bahwa masyarakat yang melakukan pembuatan KIPEM (Kartu Identitas Penduduk Musiman) tidak sesuai dengan jumlah penduduk pendatang yang sudah tercatat. Terbukti dengan terjaringnya 123 penduduk pendatang yang tidak dilengkapi Kartu Identitas Penduduk Sementara (KIPS) atau Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM), sehingga keberadaan mereka dikategorikan sebagai pendatang liar.

Permasalahan yang terjadi pada masyarakat Denpasar adalah selain kepadatan penduduk yang tinggi, masyarakat Denpasar juga masih menganggap bahwa kepemilikan KIPEM untuk para penduduk pendatang bukanlah hal yang penting untuk dimiliki. Oleh kerana itu, banyak masyarakat yang masih mengabaikan aturan tersebut. Pada akhirnya juga akan menyebabkan

problematika sendiri dalam penerapan aturan kepemilikan KIPEM, baik itu aparaturnya yang menjadi pelaksana peraturan yang berfungsi sebagai subjek, maupun masyarakat sebagai objek dari peraturan tersebut.

Untuk bisa menjadi suatu penduduk di sebuah wilayah, maka terlebih dahulu harus melewati adanya administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Salah satu wilayah yang dijadikan sebagai pusat tempat pemukiman oleh penduduk pendatang adalah Dusun Bun, Kelurahan Daging Puri, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, karena wilayah ini merupakan tempat strategis yang dekat dengan pusat keramaian kota. Terdapat pula salah satu pasar tradisional Kreneng yang buka *nonstop* 24 jam yang menjadi tempat pencarian nafkah bagi para penduduk pendatang, sehingga hal ini secara langsung berpengaruh terhadap tingginya laju pertumbuhan penduduk pendatang.

Dengan alasan tersebut peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian terkait masalah ini. Untuk mengungkap problematika yang terjadi dari dinamika penduduk pendatang, dengan judul penelitian: Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepengurusan KIPEM terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (studi kasus pada variabel sistem administrasi, sosialisasi, dan transparansi biaya di Dusun Bun, Kelurahan Daging Puri, Kecamatan Denpasar Timur, Kabupaten kota Denpasar)

B. METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif adalah suatu model penelitian yang mengharuskan akan adanya perhitungan angka-angka dalam pengumpulan data dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasilnya, (Arikunto, 2002). Berhubungan dengan judul yang dikemukakan, maka

jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif.dengan pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun: 1987:3).

C. PEMBAHASAN

Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, terutama hal ini di Denpasar untuk memenuhi tertib administrasi, yang salah satunya adalah KIPEM (Kartu Identitas Penduduk Musiman) (Mahmudi, 2005:233). Pelayanan ini bergerak dalam bidang administrasi dimana tata pelaksanaannya yang menentukan yakni, apakah pelayanan tersebut sudah berjalan maksimal ataukah belum.Hal ini sangat erat kaitannya dengan interaksi, prosedur, waktu dan biaya.

Dalam hal ini pelayanan administrasi pembuatan KIPEM lebih menitik beratkan pada interaksi personal antara aparat dan masyarakat dalam proses pelayanan tersebut. Karena dari interaksi itulah akan timbul beberapa aspek lain terkait dengan unsur-unsur pelayanan dalam kegiatan administrasi.

Hubungan Antara Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Layanan

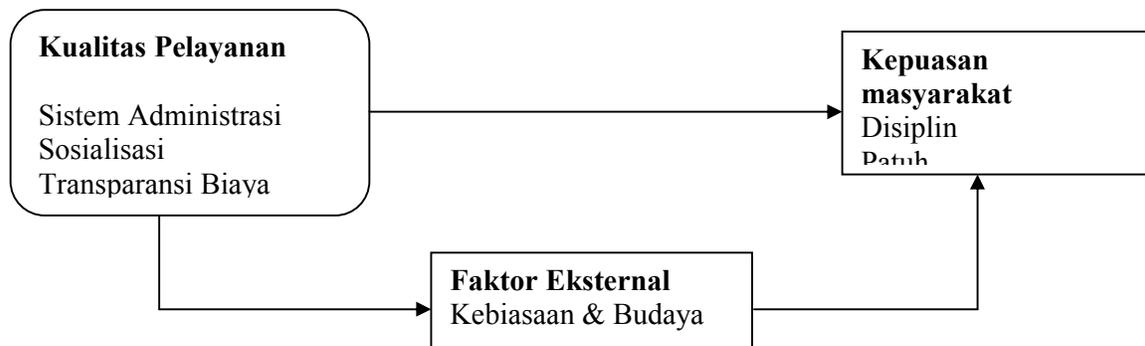
Pencapaian kepuasan masyarakat melaalui kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan. Menurut Kotler (1997) dalam Lupyoadi (2000; 158) pendekatan tersebut adalah:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam proses perbaikan pelayanan yang termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara pikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari sumber daya manusia yang ada.

3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk complain dan *seggertionsystem*, misalnya dengan *hotline* bebas pulsa.
4. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive* dan *partnership* marketing sesuai dengan situasi pemasaran

Gambar 1.1

Kerangka Konsep



Menurut analisis penelitian yang telah dilakukan, permasalahan KIPEM yang terjadi di Indonesia, permasalahan yang banyak terjadi terdapat di pulau Bali. Hal ini tak lepas dengan ketatnya penjagaan, maupun pemeriksaan kepemilikan KIPEM di Bali, khususnya Denpasar yang menjadi tujuan para imigran. Namun hal seperti ini tidak didukung dengan kualitas pelayanan dalam hal kepungurusan kepemilikan KIPEM, dimana dalam hal sistem administrasi yang terkesan ribet dan berbelit-belit. Ketika ada pemeriksaan kepemilikan KIPEM, dan adanya penyitaan KTP penduduk bagi yang tidak memiliki KIPEM, maka harus mengambilnya di kantor kelurahan. Ketika akan mengurus untuk kepemilikan KIPEM, ada penarikan dana lain untuk mengambil kembali KTP yang sudah disita.

Tidak adanya sosialisasi juga jadi penyebab masyarakat tidak bersedia mengurus dalam kepemilikan KIPEM. Rata-rata masyarakat yang tinggal di Denpasar merupakan penduduk musiman, yang mungkin hanya bertahan antara 1 sampai 3 bulan, jadi kebanyakan dari mereka tidak mengetahui bagaimana cara untuk mengurus kepemilikan KIPEM.

Dan hal yang paling sering terjadi adalah mengenai transparansi biaya, walaupun sudah ada dalam peraturan dan keputusan, namun nominal yang dikenakan terkadang berbeda-beda antara Banjar yang satu dengan yang lainnya karena digunakan oleh beberapa oknum untuk memperkaya diri dengan mengabaikan rasa satu nusa dan satu bangsa sebagai Warga Negara Indonesia.

Sebagaimana hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel kualitas pelayanan (X) yang meliputi, sistem administrasi, sosialisasi, dan transparansi biaya terhadap kepuasan masyarakat (Y).
2. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara Parsial dari variabel kualitas pelayanan (X) yang meliputi, sistem administrasi, sosialisasi, dan transparansi biaya terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Untuk menguji hipotesis di atas diperlukan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 12.0 for windows. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan korelasi linear berganda adalah 95% atau dengan tingkat signifikan 0,05 ($\alpha = 0,05$). Pada analisis regresi linear berganda dilakukan uji F untuk simultan dan uji t untuk parsial. Berikut merupakan hasil uji dalam bentuk tabel :

Tabel 1.1

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Sig. t	Keterangan
X1	0,172	0,000	Signifikan
Constanta	: - 0,929		
R Square (R ²)	: 0,943		
Korelasi (R)	: 0,971		
F Hitung	: 80,041		
Signifikansi F	: 0,000		

Sumber : Data primer diolah peneliti, 2014

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, maka dapat diformulasikan suatu persamaan regresi linier berganda sebagaimana berikut ini:

$$Y = -0,929 + 0,172X_1$$

Dari persamaan garis regresi linier berganda tersebut, maka dapat dijelaskan bahwa:

a = -0,929; Hal ini berarti jika variabel X₁ (Kualitas Pelayanan) bernilai konstan, maka Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar -0,929.

b₁ = 0,172; menyatakan bahwa setiap satu kali penambahan variabel Kualitas Pelayanan (X), maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik sebesar 0,172 dengan asumsi variabel lain yang juga diteliti bernilai konstan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan menunjukkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sangat besar, hal tersebut dapat dilihat pada nilai R Square (R²) yaitu sebesar 0,943. dengan demikian berarti bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dapat dijelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) sebesar 94,3% secara

simultan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X). Sedangkan sisanya sebesar 5,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Koefisien korelasi berganda (*multiple correlation*) menggambarkan kuatnya hubungan antara variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan (Y) adalah sebesar 0,971. Hal ini berarti hubungan keseluruhan variabel bebas adalah sangat erat karena nilai R mendekati 1.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis, dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dapat dilihat dari *R-Square* (R^2) sebesar 0,947 dengan tingkat signifikansi 0,000. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan konsep kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam mengevaluasinya, masyarakat akan menggunakan harapan sebagai standar acuannya.

Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keadaan dinamis yang diharapkan setiap lembaga pelayanan masyarakat terhadap masyarakat yang dilayani. Karena pada dasarnya dengan adanya kepuasan maka lembaga pelayanan masyarakat tersebut akan mendapat kepercayaan dari publik. Dalam penelitian ini konsep yang dikaitkan hubungannya dengan kepuasan masyarakat adalah konsep Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan sendiri sebenarnya adalah konsep yang memiliki dua dimensi pokok yaitu transparansi biaya dan sistem administrasi.

Apabila diamati lebih cermat kedua konsep tersebut sebenarnya mewakili dua unsur utama yang mempengaruhi masyarakat dalam setiap kegiatan pelayanan publik. Kedua konsep tersebut adalah biasa kita kenal dengan istilah faktor internal dan faktor eksternal. Dalam hal ini yang mewakili faktor internal adalah sistem administrasi, sedangkan yang mewakili faktor eksternal adalah transparansi biaya.

Dalam kegiatan pelayanan publik faktor internal (sistem administrasi) adalah dimensi yang ditentukan dalam sebuah system organisasi. Hal ini dikarenakan bahwa sistem administrasi adalah dirumuskan dan ditentukan sendiri oleh lembaga yang bersangkutan dalam merumuskan sebuah sistem dan pola yang akan diterapkan dalam sebuah konsep pelayanan publik.

Kepengurusan KIPEM pada dasarnya adalah sesuatu yang sederhana, yaitu sebuah kartu identitas sementara bagi para penduduk pendatang, sehingga keberadaan mereka tercatat dalam system administrasi sehingga memudahkan pemerintah dalam melihat fenomena social beserta implikasi yang ditimbulkannya dalam aspek horizontal, karena bagaimanapun penduduk pendatang memiliki kebiasaan serta budaya yang berbeda dari penduduk asli.

Namun kemudian hal ini menjadi rumit ketika penduduk pendatang tersebut enggan untuk melakukan kepengurusan KIPEM, hal ini dimungkinkan dengan banyak alasan mulai yang bersifat materi maupun immaterial. Dengan keadaan ini dibutuhkan sebuah terobosan kinerja dan system yang dapat untuk mendorong kemauan masyarakat pendatang tersebut untuk memenuhi kewajiban administrasinya yaitu antara lain dalam bentuk pembuatan KIPEM.

Pemerintah telah membentuk dan menetapkan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Tentang Administrasi Kependudukan yang memuat pengaturan dan pembentukan system yang bersifat reformatif untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanankependudukan yang professional dan terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dari pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa variabel-variabel dari kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dapat dilihat dari Fhitung sebesar 80,041 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan nilai *R Square* (R^2) yaitu sebesar 0,943. maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) secara signifikan. Dengan demikian maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat dijelaskan sebesar 94,3% oleh variabel kualitas pelayanan (X). Sedangkan sisanya sebesar 5,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
2. Pengujian hipotesis secara persial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dapat dilihat dari masing-masing variabel tersebut memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

E. SARAN

Penulis menyadari masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini. Oleh karena itu hasil penelitian ini belum dikatakan sempurna. Namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dari untuk sisi akademis maupun sisi administrasi pelayanan kantor pemerintahan. Saran yang penelititawarkan, antara lain:

1. Dari sisi Akademis :
 - a. Melakukan penelitian dengan variabel bebas yang berbeda (jumlah variable bebasnya di tambah ataupun dengan menggunakan variable bebas yang lain).

- b. Melakukan penelitian di tempat dan objek yang berbeda dengan menggunakan konsep penelitian yang sama untuk memperdalam kajian mengaplikasi konsep kualitas pelayanan dalam sector kebijakan publik yang lain.
2. Dari sisi Kantor Pemerintahan
- a. Kepada pihak kantor pemerintahan agar selalu meningkatkan aspek-aspek pelayanan baik itu aspek secara teknis maupun aspek non teknis, karena keteraturan yang terjadi selain dipengaruhi oleh system itu sendiri melainkan juga oleh tingkat kesadaran masyarakat yang muncul dari adanya perasaan puas terhadap apa yang pernah mereka rasakan.
 - b. Karena secara simultan variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat signifikan maka semua item tersebut hendaknya ditingkatkan, atau bahkan jika bisa menambahkan beberapa item pelayanan yang belum termasuk didalam penelitian ini.

F. REFERENSI

- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik, Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media.
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar. 2002. *Buku Informasi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar*.
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar. 2002. *Kebijakan Tertib Administrasi Kependudukan Kota Denpasar*.
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, 2013. [Website Pemerintah Kabupaten Gianyar](http://www.gianyarkab.go.id). email:info@gianyarkab.go.id (diakses pada tanggal 15 Desember 2013).
- Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia. 2005. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah*.
- Efendi, Sofyan. 1993. *Strategi Administrasi dan Pemerataan Akses pada Pelayanan Publik di Indonesia, Laporan Hasil Penelitian*, Yogyakarta: FISIPOL UGM.
- Hamzah, Syukri. 2013. *Pendidikan Lingkungan: Sekelumit Wawasan Pengantar*, Jakarta: Refika Aditama.
- Hanif Hasrul, Martanto Ucu. 2005. *Terobosan dan Inovasi Manajemen Pelayanan Publik*. Jogyakarta.

- Indrajit, Richardus E. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Andi.
- Inu Kencana Syafii dan Djameludin Tandjung. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Cetakan Keenam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mantra, Ida Bagoes. 2003. *Dampak Penertiban Administrasi Kependudukan Terhadap Penyediaan Tenaga Kerja di Provinsi Bali*. Mimeograph.
- Moenir, HAS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- MZ. Lawang, 2002. *Pengantar Administrasi Negara*, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007, *Tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Departemen Dalam Negeri RI*.
- Prasojo, Eko, Perdana, Aditya, Nor Hiqmah. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta: Yappika
- Priyogo, Tjiptohenganto. 1994. *Keseimbangan Peduduk, Manajemen SDM & Pembangunan Daerah*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Siagian, Sondang P. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- . 2004. *Filsafat Administrasi, Edisi Revisi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sianipar, JP. G. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Sinambebe, Iijan. Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. 2005. *Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif dan Non Partisan*. Gajah Masa University Press: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- . 2007. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Taliziduhu Ndraha. 1983. *Teori Metodologi Administrasi*, Jakarta: Bina Aksara.
- Trihendradi, Cornelius. 2004. *Memecahkan Kasus Statistik: Deskriptif, Parametrik, dan Non Prametrik dengan SPSS 12*, Yogyakarta: Andi.
- UU RI Nomor 23 Tahun 2006, *Tentang Administrasi Kependudukan, Departemen Dalam Negeri RI*.
- Walpole, Roland.E. 1988. *Pengantar Statistika*, Jakarta: PT Gramedia.