



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 1738-1748

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Desa Rejodadi Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

I Gusti Made Darma^{1✉}, Suranto Eko Widodo², M. Hamdi HS³

(1) (2) STISIP Bina Marta Martapura, (3) Universitas Muhammadiyah Jember

Email: made69687@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Pelayanan publik dalam administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Desa Rejodadi, Kecamatan Buay Madang Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, adalah salah satu wilayah yang memiliki tantangan dalam hal penerbitan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis bagaimana implementasi pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan berjalan di Desa Rejodadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang implementasi pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan petugas pelayanan, perwakilan masyarakat, serta analisis dokumen terkait kebijakan dan prosedur penerbitan administrasi kependudukan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis isi, yang memungkinkan penyusunan temuan dari data kualitatif. Hasil penelitian menggambarkan bahwa implementasi pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Desa Rejodadi menghadapi kendala seperti proses yang lambat, keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, serta perubahan kebijakan pemerintah pusat. Koordinasi antar unit terkait juga masih menjadi masalah. Meskipun demikian, terdapat faktor pendukung seperti kesadaran masyarakat dan peran aktif kepala desa serta perangkat desa. Upaya perbaikan dalam pengelolaan sumber daya manusia dan teknologi sedang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Perbaikan berkelanjutan di bidang ini akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa tersebut.

Kata Kunci: *Administrasi Kependudukan, Implementasi, Pelayanan Publik*

Abstract

Public services in population administration play a crucial role in delivering services to the community. Rejodadi Village, Buay Madang Timur District, Ogan Komering Ulu Timur Regency, is one of the areas facing challenges in issuing population administration documents. This study aims to understand and analyze how the implementation of public services in population administration is carried out in Rejodadi Village. The research uses a qualitative approach to gain a deeper understanding of the implementation of public services in population administration. Data was collected through interviews with service officers, community representatives, and document analysis related to policies and procedures for issuing population administration documents. The data analysis technique used is content analysis, which allows for the compilation of findings from qualitative data. The research findings show that the implementation of public services in population administration in Rejodadi Village faces challenges such as slow processes, limitations in human resources and technology, as well as changes in central government policies. Coordination between related units is also still an issue. However, there are supporting factors such as public awareness and the active role of the village head and village officials. Efforts to improve the management of human resources and technology are being made to increase service efficiency. Continuous improvements in these areas will enhance the quality of public services in the village.

Keyword: Population Administration, Implementation, Public Services

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memiliki hubungan yang sangat erat dengan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui distribusi pelayanan yang merata dan berkualitas (Wahyono dkk., 2019). Hal ini menunjukkan bahwa pembangunan fasilitas publik harus diiringi dengan peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan itu sendiri, agar dapat secara optimal mendukung kesejahteraan masyarakat di suatu daerah (Tarifu, 2020). Dalam konteks pembangunan nasional, pemerintah sangat bergantung pada kinerja dan kapasitas pegawai negeri sipil. Posisi dan peran aparatur pemerintah sangat menentukan dalam kesuksesan pembangunan nasional (Posangi dkk., 2020).

Sebagai penyedia layanan yang sangat dibutuhkan masyarakat, pemerintah harus bertanggung jawab dan berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik (Hidayat, 2019). Selain itu, kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik (Purwanti, 2018). Oleh karena itu, pelayanan publik harus berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi isu yang sangat krusial, karena masyarakat semakin menuntut pelayanan

yang optimal (Cristianingsih, 2018). Sementara itu, penyelenggaraan pelayanan publik masih belum mengalami perubahan signifikan. Masyarakat terus menuntut pelayanan yang berkualitas, yaitu yang mudah, murah, dan cepat (Trisudarmo, 2022).

Menurut Gaspersz dalam (Pasolong, 2019) pelayanan publik harus memperhatikan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemenuhan ini dapat diukur dengan enam indikator pelayanan publik yang baik, yaitu "kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan publik." Jika pelayanan publik memenuhi kriteria tersebut, maka kebutuhan masyarakat dapat dianggap terpenuhi, yang pada gilirannya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Selain itu, berdasarkan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2022) ada tujuh pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam sektor publik.

Pemerintah juga telah menetapkan kebijakan mengenai standar pelayanan minimal dalam bidang administrasi kependudukan melalui (Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009). Implementasi pelayanan publik ini dapat dilihat dari peraturan yang ada, baik di tingkat pusat maupun daerah, atau bahkan dalam bentuk standar operasional pelaksanaan (SOP) yang diterapkan oleh instansi terkait, seperti Disdukcapil. Implementasi tersebut akan menjadi acuan bagi setiap pegawai dan warga dalam mengurus administrasi kependudukan, sehingga prosesnya dapat berjalan lancar mengingat pentingnya administrasi kependudukan bagi masyarakat (Idrus & Ferdian, 2019).

Administrasi kependudukan memiliki peran krusial dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap berbagai hak asasi, termasuk hak-hak peradilan, sosial budaya, hukum, politik, ekonomi, dan pribadi (Amatulloh, 2021). Perlindungan ini diwujudkan dalam bentuk pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan, seperti akta catatan sipil (termasuk akta kelahiran), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Berdasarkan SOP yang berlaku, pelayanan publik dalam pembuatan administrasi kependudukan dilakukan melalui beberapa tahapan, dan tidak dikenakan biaya (Muriawan dkk., 2020). Sesuai dengan SOP, petugas harus memberikan pelayanan kepada warga yang belum memiliki berkas

administrasi kependudukan (Irmawati dkk., 2022).

Berdasarkan data yang disajikan dalam Standar Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, dapat dilihat bahwa seluruh jenis pelayanan yang diberikan, mulai dari penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL), Kartu Keluarga, hingga surat keterangan kependudukan lainnya, memiliki waktu pelayanan yang sangat cepat, yakni hanya satu hari, dan tidak dipungut biaya (gratis). Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam (Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, 2006), yang mengatur bahwa pelayanan administrasi kependudukan harus diselenggarakan tanpa biaya. Namun, meskipun secara teori layanan ini sudah memenuhi persyaratan untuk memberikan pelayanan yang transparan, efisien, tepat waktu, dan ekonomis, kenyataannya terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan di lapangan. Salah satunya adalah meskipun undang-undang tersebut sudah tertulis, praktiknya masih ada pungutan biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan. Selain itu, terdapat masalah dalam hal keterlambatan dan proses pencetakan kartu identitas yang memakan waktu lama. Kondisi ini menyebabkan masyarakat menjadi enggan untuk mengurus administrasi kependudukan mereka, meskipun standar pelayanan yang ditetapkan seharusnya sudah memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat.

Desa Rejodadi, yang terletak di wilayah administrasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, merupakan salah satu desa yang sedang berkembang meskipun terletak jauh dari pusat pemerintahan kabupaten. Secara geografis, desa ini memerlukan waktu perjalanan sekitar 1-2 jam dengan jarak sekitar 40 kilometer untuk mencapai pusat pemerintahan kabupaten. Pelayanan administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, mengingat administrasi kependudukan adalah kewajiban bagi setiap individu (Dewi, 2021). Saat ini, administrasi kependudukan menjadi prasyarat untuk mengakses berbagai layanan pemerintah dan lembaga perbankan (Yanti & Meiwanda, 2022). Salah satu administrasi kependudukan yang penting adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia (Farida & Ambarwati, 2023). KTP bukan hanya berfungsi sebagai identitas diri, tetapi juga diperlukan sebagai salah satu syarat untuk mengajukan pinjaman modal ke bank (Sutejo dkk., 2020). Namun, ada beberapa keterbatasan dalam pengurusan administrasi kependudukan, terutama bagi masyarakat Desa Rejodadi. Masyarakat di desa ini memiliki berbagai kegiatan, seperti bercocok tanam, berkebun, dan bekerja sebagai pegawai swasta atau negeri.

Keterbatasan waktu dan jarak menjadi alasan utama mengapa sebagian masyarakat

enggan mengurus administrasi kependudukan mereka. Hal ini menyebabkan rendahnya tingkat kepemilikan identitas kependudukan di kalangan warga. Menyadari pentingnya administrasi kependudukan, pemerintah desa memberikan pelayanan publik berupa bantuan dalam pencetakan KTP elektronik. Masyarakat yang sudah melakukan perekaman hanya perlu melaporkan kepada perangkat desa, yang kemudian akan membantu proses pencetakan KTP dengan mengajukan permohonan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL).

Kebijakan ini merupakan upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Desa Rejodadi dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Masyarakat di desa tersebut hanya perlu melakukan perekaman KTP elektronik di kantor kecamatan yang telah ditunjuk. Setelah itu, mereka cukup melaporkan kepada perangkat desa, dan pencetakan KTP elektronik akan dilakukan oleh pemerintahan desa Rejodadi secara gratis. Dengan adanya kebijakan ini, diharapkan kendala jarak dan waktu yang selama ini menghambat masyarakat untuk memiliki identitas kependudukan dapat teratasi.

Kebijakan pencetakan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP) yang diselenggarakan oleh pemerintah desa secara gratis dan tepat waktu, sebagaimana tercantum dalam tabel, telah memberikan pengetahuan serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya E-KTP. Dalam kebijakan ini, masyarakat hanya perlu menyerahkan bukti perekaman ke kantor desa, dan proses pencetakan E-KTP akan diurus oleh Pemerintah Desa melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Diharapkan, kebijakan ini dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dan merawat kartu identitas mereka di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis bagaimana implementasi pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan berjalan di Desa Rejodadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang terjadi dalam implementasi kebijakan publik terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Pendekatan studi kasus dipilih agar dapat menggali secara komprehensif dinamika yang muncul di lapangan, dengan fokus utama pada bagaimana kebijakan yang diterapkan mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di daerah tersebut.

Subjek penelitian ini melibatkan masyarakat Desa Rejodadi yang menjadi penerima

layanan administrasi kependudukan, perangkat desa, serta pejabat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang terlibat langsung dalam implementasi kebijakan tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Rejodadi, sebuah desa yang terletak cukup jauh dari pusat pemerintahan kabupaten, dengan tujuan untuk memahami lebih dalam bagaimana kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dijalankan di daerah tersebut.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Desa Rejodadi atau perangkat desa yang bertanggung jawab dalam proses administrasi kependudukan, masyarakat yang menjadi penerima layanan terutama yang terlibat langsung dalam perekaman dan pencetakan KTP elektronik, serta pejabat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berperan dalam pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan. Untuk mengumpulkan data, digunakan teknik wawancara mendalam dengan informan utama untuk memperoleh data tentang implementasi kebijakan dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, observasi langsung terhadap proses pelayanan di lapangan dan pengumpulan dokumentasi terkait kebijakan dan laporan operasional juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap mengenai proses administrasi kependudukan di Desa Rejodadi.

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Proses analisis dimulai dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian diikuti dengan pengkategorian data berdasarkan tema-tema yang relevan dengan fokus penelitian, seperti proses pelayanan, hambatan dalam implementasi, dan dampak kebijakan terhadap masyarakat. Setelah data dikelompokkan, dilakukan interpretasi untuk memahami fenomena yang terjadi dalam kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Hasil temuan ini kemudian akan disusun dalam laporan penelitian yang mendalam, yang diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai efektivitas kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan di Desa Rejodadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program ini dimulai dengan perekaman data di kantor kecamatan terdekat, kemudian masyarakat melaporkan diri ke pemerintah desa untuk mendapatkan E-KTP secara gratis tanpa biaya. Komunikasi yang baik antara perangkat desa dan masyarakat sangat penting dalam memastikan penyebaran informasi tentang layanan administrasi kependudukan ini. Kepala Desa Rejodadi menjelaskan bahwa masyarakat merasa terbantu karena pengurusan

E-KTP kini lebih mudah, tanpa perlu menempuh perjalanan jauh ke Dinas DUKCAPIL Kabupaten, dan juga memastikan bahwa proses ini tidak dikenakan biaya administrasi. Program ini sangat menguntungkan masyarakat karena tidak ada biaya pengurusan atau pengiriman dokumen, dengan biaya operasional yang ditanggung oleh pemerintah daerah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang membutuhkan E-KTP sebagai dokumen penting. Sumber daya manusia di Pemerintahan Desa Rejodadi dianggap kompeten dan memiliki kualifikasi yang memadai, dengan pendidikan minimal SMA dan kemampuan dalam menggunakan teknologi yang mendukung kelancaran pelaksanaan program. Sumber daya manusia yang terampil dan fasilitas yang memadai menjadikan pelayanan lebih efisien dan memuaskan bagi masyarakat. Evaluasi kinerja juga dianggap penting untuk memastikan kelancaran program, di mana beberapa narasumber menyatakan pentingnya briefing dan pelatihan berkala bagi perangkat desa untuk meningkatkan kompetensi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kepala Desa dan perangkat desa juga mengakui pentingnya evaluasi rutin untuk menjaga kelancaran program dan memastikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Program pencetakan E-KTP gratis di Desa Rejodadi telah berhasil memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan dengan cara yang lebih efisien. Implementasi program ini menunjukkan keberhasilan dalam beberapa aspek, seperti komunikasi yang lancar antara perangkat desa dan masyarakat, pengendalian biaya yang memadai, serta kesiapan sumber daya manusia yang kompeten dan sarana prasarana yang memadai. Namun, untuk memastikan kelancaran dan kualitas pelayanan di masa depan, evaluasi rutin dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai desa sangat penting. Hal ini akan membantu meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memastikan program tetap berjalan dengan efektif.

Komunikasi memegang peranan krusial dalam implementasi kebijakan publik. Menurut (Edwards, 1980) menyebutkan tiga aspek penting dalam komunikasi: transmisi informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi dalam penyampaian. Di Desa Rejodadi, kebijakan inovatif pemerintah desa mengenai pencetakan E-KTP gratis merupakan contoh komunikasi yang efektif. Prosedur yang sederhana, yaitu perekaman E-KTP di kecamatan terdekat dan pelaporan ke pemerintah desa untuk proses pencetakan, memastikan bahwa informasi disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami. Komunikasi yang baik antara pemerintah desa dan masyarakat mempermudah proses dan mengurangi waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Selain itu, karena

semua biaya ditanggung oleh pemerintah daerah, ini juga mengurangi beban biaya bagi masyarakat, menjadikan program ini lebih mudah diakses dan berjalan dengan lancar.

Selain itu (Edwards, 1980) menekankan pentingnya sumber daya manusia (SDM) dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Di Desa Rejodadi, pemerintah desa telah berupaya untuk meningkatkan kualitas SDM aparaturnya melalui pengarahan dan pelatihan yang rutin. Sarana dan prasarana yang memadai juga telah disediakan untuk mendukung kelancaran pelayanan. SDM di Desa Rejodadi memiliki kompetensi yang cukup untuk melaksanakan program pencetakan E-KTP gratis, yang mengindikasikan bahwa pengelolaan SDM di desa tersebut telah dilakukan dengan baik. Kompetensi aparat desa dan ketersediaan sarana yang modern sangat membantu dalam memfasilitasi pelayanan yang efisien dan memadai bagi masyarakat.

Evaluasi menjadi bagian yang sangat penting dalam implementasi kebijakan dan program. Evaluasi membantu menilai sejauh mana tujuan program tercapai dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Pemerintah Desa Rejodadi secara proaktif melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan program pencetakan E-KTP gratis, termasuk mengevaluasi kinerja perangkat desa dan memberikan pelatihan berkala. Komitmen pemerintah desa terhadap evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan terbukti dari penghargaan terhadap kontribusi perangkat desa, yang pada akhirnya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun terbatas, evaluasi yang dilakukan secara rutin membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memfasilitasi pengembangan program di masa mendatang.

Dalam organisasi, kejelasan garis komando, koordinasi yang baik, dan penerapan standar prosedur operasional (SOP) sangat berperan dalam keberhasilan pelaksanaan program. Di Pemerintah Desa Rejodadi, koordinasi yang jelas antar perangkat desa dan penerapan SOP yang baik telah mendukung pelaksanaan program pencetakan E-KTP gratis secara efektif. Setiap perbaikan yang dilakukan dalam pelaksanaan program dicatat dalam laporan kinerja, yang kemudian digunakan untuk evaluasi dan perencanaan program di masa depan. Keberhasilan program ini didorong oleh struktur birokrasi yang terorganisir dengan baik, yang mendukung koordinasi dan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan pelayanan yang optimal.

SIMPULAN

Program pencetakan Kartu E-KTP gratis yang diluncurkan oleh Pemerintah Desa Rejodadi merupakan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Dengan prosedur yang sederhana, masyarakat hanya perlu melakukan perekaman di kecamatan terdekat dan melapor ke pemerintah desa untuk diproses pencetakannya. Keberhasilan program ini didukung oleh komunikasi yang efektif, manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, serta struktur birokrasi yang terorganisir. Evaluasi kinerja yang berkelanjutan juga berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan memperbaiki kebijakan untuk meningkatkan efektivitas program. Program ini dapat dijadikan contoh bagi daerah lain dalam menerapkan kebijakan pelayanan publik yang responsif dan berkualitas, serta menegaskan pentingnya evaluasi untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87–107. <https://doi.org/10.14710/halal.v%vi%i.12267>
- Cristianingsih, E. (2018). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2). <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/329>
- Dewi, W. S. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Pelayanan Lempeng Gapit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun). *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2). <https://doi.org/10.31506/jap.v11i2.9502>
- Edwards, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Farida, I., & Ambarwati, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 111–124. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2389>
- Hidayat, E. S. (2019). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), Article 4. <https://doi.org/10.25157/dinamika.v5i4.1741>
- Idrus, I. A., & Ferdian, K. J. (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta. *Journal of*

- Governance and Local Politics (JGLP)*, 1(2), Article 2.
<https://doi.org/10.47650/jglp.v1i2.28>
- Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, M. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government Science Studies*, 1(2), Article 2.
<https://doi.org/10.30598/jgssvol1issue2page50-57>
- Muriawan, A., Subarkah, S., & Sulistyowati, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Jurnal Suara Keadilan*, 21(1), Article 1. <https://doi.org/10.24176/sk.v21i1.5675>
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Penerbit Alfabeta.
<http://repository.poliupg.ac.id/id/eprint/48/1/Gabungan%20lengkap%20%28NXPowerLite%20Copy%29.pdf>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pub. L. No. 29 (2022).
- Posangi, H. A., Lengkong, F., & Dengo, S. (2020). Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dilakukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/29824/28879>
- Purwanti, T. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan: (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1), 59–67. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.425>
- Sutejo, D., Kusmanto, H., Warjio, W., & Lubis, A. A. (2020). Implementasi Undang-Undang Tentang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 162–167. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.56>
- Tarifu, L. (2020). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 3(2), 233.
- Trisudarmo, R. (2022). Penerapan Metode Prototype dalam Sistem E-Government pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Informatika Dan Teknologi Pendidikan*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.25008/jitp.v2i2.35>

- Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 23 (2006).
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Wahyono, S., Prihatminingtyas, B., & Purwatiningsih, A. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(1), 1–20.
- Yanti, F., & Meiwanda, G. (2022). Pelaksanaan Inovasi Di Bidang Administrasi Kependudukan Kota Payakumbuh. *Cross-Border*, 5(1), Article 1.