

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai

Nabila Triana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Andalas

nabilatriana1208@gmail.com

Abstract. Public service is one of the roles that must be carried out by the government in Indonesia. Therefore, the government should be able to try to improve the quality of its services in providing satisfaction to the community. This study aims to analyze the quality of public services in the field of population administration at the sub-district office of Serdang Bedagai Regency. The writing method used is a literature study by reviewing articles that match the title that I made. The results of this study indicate that the quality of public services in the field of population administration at the District Office of Serdang Bedagai Regency, especially when managing population documents is still less effective and efficient. In addition, human resources as well as facilities and infrastructure are also still inadequate. Thus, the quality of service in the sub-district office of Serdang Bedagai Regency has not been maximized and has become the concern of the people in Serdang Bedagai Regency.

Keywords: Public Service Quality, Population Administration.

Abstrak. Pelayanan publik merupakan salah satu peran yang harus dilakukan oleh pemerintah di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah harus dapat berusaha meningkatkan kualitas layanannya didalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai. Metode penulisan yang digunakan adalah studi literatur dengan mereview artikel yang sesuai dengan judul yang saya buat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai terutama pada saat mengurus surat-surat kependudukan masih kurang efektif dan efisien. Selain itu, sumber daya manusianya serta sarana dan prasarana yang juga masih kurang memadai. Sehingga, kualitas pelayanan yang ada di kantor kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai belum maksimal dan sangat menjadi perhatian masyarakat yang berada di Kabupaten Serdang Bedagai.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, karena dapat menembus jarak yang jauh bahkan melampaui batas negara sekalipun (Jalma et al., 2019). Jadi, sangat dibutuhkan sekali teknologi informasi dan komunikasi yang efektif dan efisien guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai dan juga mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi-informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan jika sedang mengurus surat-surat kependudukan.

Menurut Keban (2001), pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik. Barang dan jasa bisa diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu delivery system yang sehat. Konsep

pelayanan publik secara luas identik dengan prinsip-prinsip public administration, yaitu mengutamakan kepentingan publik (Arfita et al., 2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Melinda et al., 2020). Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum selesai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara (Gide, 2020).

Dalam hakikatnya sebuah pelayanan telah disediakan oleh pemerintahan itu sendiri, maka pemerintah disini sangat mempunyai peran yang sangat kuat untuk menyediakan instansi pelayanan di masyarakat. Sesuai dengan fungsinya yaitu salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi apapun jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya efektif, efisien dan fleksibel tetapi bagaimana membuatnya bertanggung jawab dapat diakses oleh rakyat, dengan tujuan dapat membuat pelayanan publik yang dilakukan memiliki orientasi kepada hasil, dan mampu memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien kepada masyarakat (Shellya, 2021).

Menurut (Juharni, 2015:5) administrasi adalah suatu aktivitas manusia yang berkaitan langsung dengan pengaturan sumber daya manusia dan alam yang diperlukan untuk mencapai adanya tujuan dari kolektivitas sosial. Berpacu dalam undang-undang No.23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan suatu dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (Rahmawati et al., 2021)

Adapun pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Domisili, Surat rekomendasi pembuatan akta kelahiran, akta pernikahan, pembuatan SKCK, dan Surat Keterangan Kematian. Di dalam untuk memenuhi kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai, masyarakat harus dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh pegawai guna untuk memperoleh kepuasan didalam memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Serdang Bedagai.

Dalam kurun waktu dua dekade terakhir pasca reformasi, terdapat berbagai upaya penguatan peran serta masyarakat dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Hal ini sangat penting dilakukan ketika itu karena terdapat perubahan cara pandang masyarakat dalam melihat posisi pemerintah daerah yang pada awalnya pemerintah hadir sebagai instrumen penguasa menancapkan pengaruhnya ke tengah masyarakat menjadi instrumen publik yang hadir untuk melayani masyarakat (Kabullah et al., 2019).

Upaya untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik terutama dalam administrasi kependudukan pada masyarakat, pemerintah harus menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan yang mana artinya masyarakat di indonesia tidak boleh mempunyai identitas yang berbeda dalam suatu dokumen (Alindro et al., 2021). Salah satu mewujudkan upaya pelayanan publik administrasi kependudukan yaitu dengan menyediakan pelayanan publik yang lebih responsif dan transparansi di masyarakat.

Sekarang ini kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di

Indonesia (Putera, 2009). Oleh karena itu, sangat dibutuhkan sekali teknologi informasi dan komunikasi didalam untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai guna untuk mengatasi permasalahan di dalam biaya dan waktu pada saat sedang melakukan pengurusan kependudukan di Kantor Kelurahan tersebut.

Penting untuk dipahami bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai sangat dibutuhkan pegawai yang sigap didalam melayani masyarakat. Karena, ketekunan pegawai tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan terutama didalam kepengurusan KK dan e-KTP. Selain itu, sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai juga menjadi penting agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakatnya, serta SDM dan SDA yang juga memadai dapat menjadi pendukung didalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai.

Adapun pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin guna untuk meningkatkan pelayanan publik. Yang dimana, kepuasan masyarakat juga sangat menjadi tolak ukur dari keberhasilan atas pencapaian pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik untuk sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat secara transparan, efektif dan efisien demi menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dan optimal khususnya di bidang administrasi kependudukan yang berada di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai.

METODE PENELITIAN

Jenis penulisan ini menggunakan studi literatur. Dengan menggunakan review artikel yang sesuai dengan judul saya. Penulisan ini secara sistematis menggambarkan apa yang terjadi sehari-harinya didalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai. Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk menjelaskan dan menggambarkan secara tertulis yang terjadi secara kompleks dan efisien. Sehingga akan memudahkan penulisan ini guna untuk mendapatkan hasil yang baik dan optimal didalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Shellya, 2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Melinda et al., 2020). Dalam hakikatnya pemerintah didalam pelayanan publik sangat mempunyai peranan yang sangat besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat disaat sedang mengurus keperluan administrasi kependudukan.

Pelayanan Publik menurut Lonsdale dalam Mulyadi (2015,189) adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi

kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Sedangkan, Ratminto dan Winarsih (2012 : 18) pelayanan publik adalah segala kegiatan penyelenggara layanan *public* sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan yang telah ditetapkan (Subhan, 2020).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan hak dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat cepat, tepat, terbuka, lengkap, wajar dan terjangkau (Wou & Rumbiak, 2021).

Pada dasarnya, pelayanan publik yang berkualitas akan mempunyai kondisi, situasi dan kemampuan yang sesuai dengan pemberi dan penerima pelayanan dengan menggunakan prinsip efektivitas dan efisiensi serta tanggung jawab yang telah dimiliki oleh instansi pelayanan. Adapun, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuannya agar kualitas pelayanan yang diberikan mendapatkan hasil yang memuaskan dan optimal.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan memiliki kualitas apabila semua pihak yang berkaitan dengan pelayanan mempunyai sikap ramah dan sopan santun. Tetapi, lain halnya di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai sikap ramah dan sopan santun kepada masyarakat masih kurang. Walaupun, para pegawai yang melayani memberikan pelayanan yang baik dan mendahulukan kepentingan masyarakat serta menghargai masyarakat tetapi sikap ramah kepada masyarakatnya sangat kurang.

Adapun dengan sikap keramahan yang dimiliki akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dan jika setiap pegawai yang melayani masyarakat melayani dengan sepenuh hati dan dengan keramahan yang baik dan sopan maka akan memunculkan rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan serta akan menimbulkan kepuasan kepada masyarakat yang sedang melakukan kepengurusan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai.

Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum semuanya baik dan optimal. Yang dimana, terdapat kinerja pegawai didalam mengurus hal-hal di bidang administrasi kependudukan yang masih kurang maksimal. Adapun sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan yang masih kurang memadai. Sehingga kualitas pelayanannya didalam melayani masyarakat kurang efektif dan efisien.

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai

Pada saat pandemi Covid-19 ini, proses pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai dilakukan dengan sesederhana mungkin dengan menerapkan protokol kesehatan bagi masyarakat yang akan melakukan kepengurusan surat-surat dengan secara langsung di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai. Dengan menyediakan tempat cuci tangan, handsanitizer, dan diwajibkan kepada masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan serta pegawai yang melayani masyarakat wajib memakai masker dan menjaga jarak.

Segala bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atau jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan

yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan selesai dengan kecepatan, ketepatan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Gresik & Wardani, n.d.). Tetapi lain halnya pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai yang masih rendah.

Di dalam untuk proses penyelesaian dalam mengurus surat-surat seperti pembuatan KK dan e-KTP masih terdapat kendala di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai. Yang dimana, seharusnya pembuatan KK dan e-KTP dapat terselesaikan tepat waktu sesuai dengan SOP yang di tetapkan, tetapi pada kenyataannya intensitas waktu yang dibutuhkan didalam kepengurusan pembuatan KK dan e-KTP masih belum dapat ditentukan. Bahkan untuk proses penyelesaian agar cepat selesai, masyarakat harus mengeluarkan biaya untuk kepengurusannya. Masalah tersebut terjadi di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai yang sudah lama dan pada saat sekarang ini masalah tersebut belum teratasi dengan baik.

Kemudahan untuk memperoleh informasi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai juga masih kurang efektif. Karena, banyak masyarakat yang masih minim akan teknologi informasi dan komunikasi didalam mendapatkan kemudahan informasi-informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan untuk kepengurusan administrasi kependudukan. Sehingga, membuat masyarakat bolak-balik datang ke Kantor Kelurahan hanya untuk melengkapi persyaratan didalam pengurusan pembuatan KK dan e-KTP.

Perlu diketahui juga, bahwa ketersediaan sumber daya yang memadai menjadi salah satu syarat bagi keberhasilan di dalam untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sumber daya yang dimaksud di sini, dapat berupa sumber daya manusia, peralatan dan keuangan. Sumber daya menjadi energi bagi terlaksananya pelayanan publik didalam kepengurusan pembuatan KK dan e-KTP. Tanpa adanya sumber daya yang mencukupi dan memadai, maka mustahil pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik (Putera & Valentina, 2011). Oleh karena itu, sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai guna untuk mendukung peningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam mencapai target pelayanan berkualitas yang telah ditentukan sebelumnya tidaklah semudah menuliskannya diatas kertas, perlu dukungan berbagai pihak baik kebijakan pemerintah, sarana dan prasarana, serta kesungguhan para aparatur pelaksana pelayanan didalam kepengurusan kependudukan (Ariany & Putera, 2013). Hal ini menjadi sangat penting karena para aparatur tersebutlah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung guna untuk mengetahui dan melihat penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan dalam kepengurusan administrasi kependudukan.

Adapun kemampuan *responsiveness* atau daya tanggap para pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai didalam kepengurusan administrasi kependudukan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang cepat dan tepat sehingga banyak informasi yang mengenai keperluan administrasi kependudukan seperti persyarakat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan menjadi kurang jelas dan menyebabkan kualitas pelayanan menjadi rendah.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan maka sangat diperlukan efisiensi dan efektivitas para instansi pelayanan di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena pelayanan yang baik, efektif dan efisien akan dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat dan mampu menciptakan kondisi yang transparan dan akuntabilitas sesuai dengan lingkungan masyarakatnya.

Selain itu, dengan melihat kemampuan, daya tanggap, etika yang mencakup keramahan dan kesopanan, akses komunikasi yang baik dan optimal maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan menjadi meningkat dan masyarakat juga merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, sangat diperlukan sekali kualitas yang baik dan optimal didalam memberikan pelayanan publik dan juga guna untuk mempermudah masyarakat didalam kepengurusan administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang berupa jasa/barang baik publik maupun swasta yang dimana telah menjadi tanggung jawab pemerintah didalam untuk pemenuhan kebutuhan layanan masyarakat yang pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan guna untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai masih rendah dan belum optimal. Hal tersebut dikarenakan masih adanya permasalahan yang dimana masih banyaknya masyarakat yang kurang memahami akan teknologi informasi dan komunikasi. Sehingga membuat masyarakat sulit mendapatkan informasi mengenai apa saja yang dibutuhkan didalam untuk melakukan kepengurusan administrasi kependudukan.

Di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai sangat perlu peningkatan atas sumber daya manusianya. Kemudian, sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai. Selain itu, proses penyelesaian didalam kepengurusan administrasi kependudukan perlu ditingkatkan lagi guna untuk menghemat biaya dan waktu penyelesaiannya. Tujuannya ialah agar tidak menyulitkan masyarakat didalam melakukan kepengurusan bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Serdang Bedagai masih belum maksimal. Maka dari itu, besar harapan masyarakat agar instansi yang berhubungan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat di dalam pemenuhan kebutuhannya, serta juga dapat meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakatnya.

REFERENSI

- Alindro, N., Putera, R. E., Publik, A., Andalas, U., & Padang, K. (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman dapat direalisasikan di Indonesia , efektifitas pelayanan publik terutama kependudukan yang paling penting adalah Kartu Tanda Pendud.* 9(1), 218–227.
- Arfita, S., Putera, R. E., & Zetra, A. (2021). *Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang - Pariaman.* 4(2), 162–169.
- Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 29(1), 33. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i1.364>
- Gide, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android “Paga Nagari” Polres Solok Kota. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(7), 5–24.
- Gresik, K., & Wardani, I. R. (n.d.). *KEPENDUDUKAN (Studi Pelayanan KTP-el dan KK di Kantor Kecamatan Wringinanom.* 39–47.
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Kabullah, M. I., Ariany, R., Yoserizal, Y., & Rahayu, W. K. (2019). Peningkatan Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Saluran Ombudsman di Desa Tuapejat, Kecamatan Sipora Utara, Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Warta Pengabdian Andalas*, 26(2), 102–111. <https://doi.org/10.25077/jwa.26.2.102-111.2019>

- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Putera, R. E. (2009). E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah. *Demokrasi*, 8(1), 97–98.
- Putera, R. E., & Valentina, T. R. (2011). Implementasi Program Ktp Elektronik (E-Ktp). *EJournal MIMBAR*, 27(2), 193–201.
- Rahmawati, Lintang, Ati, N. U., & Suyeno. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang Jl . MT Haryono 1. *Jurnal Respon Publik*, 15(9), 14–21. <file:///C:/Users/62822/Downloads/12411-34376-1-PB.pdf>
- Shellya, S. (2021). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. 9(2), 314–324. <http://scholar.unand.ac.id/79866/>
- Subhan. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan. *Sosfilkom, Volume 14*, 51–59. <https://e-journal.umc.ac.id/index.php/SFK/article/view/1627>
- Wou, A., & Rumbiak, P. M. A. (2021). Analisis Pelayanan Administrasi Pemerintahan di Kelurahan Saramom Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 1(1), 44–52.