

Perilaku Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap

Andi Siti Nursiana

Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin

Email: andianhy779@gmail.com

Abstract

A service is considered satisfactory when it is able to meet the needs and expectations of its users. If users are dissatisfied with the services provided, the service can be regarded as ineffective and inefficient. Bureaucratic behavior serves as a key indicator of the effectiveness of public service delivery and represents one of the most visible measures of government performance. Citizens can directly assess government performance through the services they receive, either directly or indirectly. High-quality public services require not only adequate systems and procedures but also positive attitudes and behavior from government officials as service providers. Therefore, government officials need ethical principles as a foundation and guideline in carrying out their duties. Government ethics are intended for public officials who are required to uphold values and moral standards in accordance with their responsibilities and functions. This study employed a qualitative descriptive research method. The research utilized both primary and secondary data sources. Data were collected through observation, interviews, documentation, and literature review. The findings indicate that the behavior of public officials in providing population administration services, as assessed through the dimensions of bureaucratic behavior, has been implemented effectively. Government officials have generally demonstrated responsible conduct, discipline, responsiveness, and professionalism in delivering population administration services, thereby contributing to improved service quality and public satisfaction.

Keywords: *Bureaucratic Behavior; Population Administration Services; Public Officials; Public Service; Department of Population and Civil Registration of Sidenreng Rappang Regency.*

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh prosedur dan sarana, tetapi juga oleh perilaku aparatur sebagai pelaksana layanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat berinteraksi langsung dengan aparatur sehingga kepedulian, kedisiplinan, tanggung jawab, profesionalisme, dan responsivitas menjadi bagian penting dari pengalaman pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur, kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan e-KTP, secara umum telah berjalan cukup baik pada dimensi kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa waktu pelayanan yang relatif lama, keterbatasan fasilitas pendukung, dan perlunya peningkatan profesionalisme sebagian aparatur. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perbaikan perilaku aparatur perlu berjalan bersama dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, fasilitas, dan pengelolaan layanan.

Kata kunci: *Perilaku aparatur, Pelayanan Administrasi Kependudukan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidrap*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik menuntut aparatur pemerintah yang profesional, berorientasi pada kepentingan masyarakat, dan mampu merespons kebutuhan pengguna layanan. Perilaku birokrasi menjadi penting karena masyarakat menilai kinerja pemerintah melalui interaksi langsung dengan aparatur di garis depan pelayanan. Kajian mengenai perilaku birokrasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan sikap aparatur, komunikasi, empati, partisipasi, dan orientasi pada pelayanan (Muchtar et al., 2023). Dalam penelitian ini, perilaku aparatur dioperasionalkan melalui tiga dimensi yang digunakan penulis sejak rancangan penelitian, yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk membaca bagaimana aparatur menjalankan pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan yang baik perlu mempertemukan standar penyelenggaraan dengan kebutuhan dan pengalaman masyarakat. Kepuasan warga merupakan salah satu ukuran penting dalam evaluasi pelayanan publik karena terbentuk melalui perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan (Zhang, 2022; Kim et al., 2024). Dalam konteks pemerintah daerah Indonesia, kualitas pelayanan juga berkaitan dengan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Mansoor, 2021). Karena itu, penilaian pelayanan tidak cukup hanya dari sudut pandang penyelenggara, tetapi perlu memperhatikan pengalaman pengguna layanan, termasuk kecepatan, informasi, sikap petugas, dan kepastian proses.

Perilaku aparatur memiliki keterkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Motivasi pelayanan publik dan orientasi kepada pengguna dapat mendorong kualitas layanan pegawai pemerintah daerah (Yudiatmaja, 2021). Di sisi lain, etika birokrasi diperlukan

agar aparatur menjalankan kewenangan secara profesional, adil, berintegritas, dan tidak diskriminatif (Fitriana et al., 2023; Yanur, 2023). Profesionalisme aparatur juga ditentukan oleh kompetensi dan kemampuan melaksanakan tugas pelayanan secara konsisten (Soantahon, 2022). Dengan demikian, kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam penelitian ini dipahami sebagai perilaku yang harus didukung oleh kompetensi, etika, dan orientasi pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, termasuk Kartu Keluarga, e-KTP, surat pindah, Kartu Identitas Anak, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen pencatatan sipil lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan memiliki karakter pelayanan dengan intensitas interaksi masyarakat yang tinggi sehingga keandalan, responsivitas, kepastian, empati, dan fasilitas menjadi aspek yang menentukan kualitasnya (Wati & Sukmana, 2022; Lutfia & Indartuti, 2022). Berdasarkan temuan awal penelitian, kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Sidrap masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam pelayanan e-KTP.

1. Proses Pelayanan yang lambat dan memakan waktu yang lumayan lama dan tidak sesuai dengan jangka waktu yang terdapat dalam standar pelayanan.
2. Sikap kurang ramah atau tidak profesional dari petugas pelayanan. Hal ini dapat menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, namun begitu masih banyak dijumpai dilapangan terkait adanya petugas pelayanan yang bersikap kurang profesional kepada pengguna layanan, bahkan ada yang mengaku dibentak oleh petugas pelayanan saat mengurus di Disdukcapil.
3. Kurangnya respon balik dan tindak lanjut dari instansi terkait terhadap keluhan

masyarakat yang ada di social media. Hal ini bisa dilihat banyaknya keluhan masyarakat di sosial media namun tidak ada tanggapan dari instansi yang terkait.

4. Masih ada oknum-oknum tertentu yang memberikan prioritas atau memproses permohonan dari keluarga atau kerabat dekat lebih cepat daripada yang lain.

Permasalahan yang ditemukan-waktu pelayanan yang relatif lama, sikap sebagian petugas yang dinilai kurang profesional, lemahnya respons terhadap keluhan di media sosial, serta dugaan perlakuan prioritas kepada kerabat-menunjukkan adanya jarak antara standar pelayanan dan pengalaman sebagian pengguna layanan. Studi pelayanan administrasi kependudukan di daerah lain juga menemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas, jaringan, dan responsivitas dapat memengaruhi kecepatan serta kepuasan pelayanan (Shafira & Aji, 2022; Putri, 2022). Karena itu, perilaku aparatur perlu dianalisis bersama dengan kondisi organisasi yang mendukung atau membatasi pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas memerlukan etika sebagai pedoman perilaku aparatur. Etika pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan formal, tetapi juga integritas, keadilan, kesopanan, profesionalisme, dan kesediaan menempatkan kepentingan publik sebagai orientasi utama. Kajian pada organisasi pemerintah Indonesia menunjukkan bahwa etika birokrasi dan kinerja pegawai berhubungan dengan kualitas pelayanan publik (Nureny et al., 2021). Oleh karena itu, penelitian ini memusatkan perhatian pada bagaimana kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab aparatur diwujudkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidenreng Rappang.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami perilaku aparatur birokrasi dalam pelayanan

administrasi kependudukan di Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian dilaksanakan melalui tahap persiapan dan tahap pelaksanaan yang mencakup pengumpulan data, analisis, dan penulisan hasil penelitian. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara terhadap informan yang berkaitan dengan pelayanan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen, catatan, laporan, arsip resmi, dan literatur yang relevan.

Data dianalisis secara kualitatif sejak proses pengumpulan data berlangsung. Data hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan diorganisasi dan dipilah berdasarkan fokus penelitian, kemudian diinterpretasikan untuk menjelaskan perilaku aparatur pada dimensi kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Analisis tersebut menghasilkan tema-tema yang digunakan untuk memahami kualitas interaksi pelayanan serta kendala yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tetap menjadi dasar normatif penyelenggaraan pelayanan. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi menyediakan layanan yang mudah diakses, tepat waktu, dapat dipercaya, responsif, dan berorientasi pada masyarakat. Penelitian administrasi kependudukan menunjukkan bahwa dimensi keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan fasilitas masih menjadi aspek penting dalam penilaian kualitas layanan (Gunawan & Solihin, 2022).

Administrasi kependudukan merupakan

pelayanan dasar dengan volume dan kebutuhan masyarakat yang tinggi. Karena itu, Disdukcapil dituntut mengembangkan pelayanan yang efektif, efisien, mudah diakses, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Berbagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia menunjukkan bahwa pembaruan proses, sistem, teknologi, dan tata kelola dapat meningkatkan kemudahan pelayanan apabila disertai kesiapan organisasi dan pemahaman masyarakat (Wiryanto, 2021; Maharani & Andhika, 2021). Di Kabupaten Sidrap, temuan penelitian masih menunjukkan keluhan terkait waktu pelayanan, fasilitas, informasi, dan perilaku sebagian petugas. Kondisi ini menegaskan bahwa inovasi prosedural perlu disertai perbaikan perilaku aparatur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan unsur pelaksana urusan administrasi kependudukan yang memberikan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Kedudukan dan tugas perangkat daerah tetap mengacu pada regulasi daerah yang berlaku. Sebagai organisasi pelayanan, Disdukcapil perlu memastikan bahwa proses pelayanan tidak hanya sesuai prosedur, tetapi juga mudah dipahami dan responsif. Studi pelayanan berbasis e-government menunjukkan bahwa digitalisasi dapat memperbaiki akses dan efisiensi, tetapi kualitas tetap dipengaruhi oleh keandalan sistem, informasi, layanan, dan kemampuan petugas (Rukmawati et al., 2021; Sherina et al., 2022).

Standar Operasional Prosedur pelayanan e-KTP bertujuan memastikan proses penerbitan dokumen berjalan efisien,

akurat, dan sesuai ketentuan. Aparatur Sipil Negara mempunyai peran strategis sebagai pelaksana kebijakan dan pelayanan publik; Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN menjadi salah satu dasar normatifnya. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, inovasi digital dapat mengurangi antrean dan mempermudah akses, tetapi manfaat tersebut bergantung pada kesiapan teknologi, sosialisasi, dan kapasitas aparatur (Zica & Fanida, 2022; Hidayat, 2023). Dengan demikian, perilaku aparatur tetap menjadi faktor penting sekalipun pelayanan semakin terdigitalisasi.

Untuk menganalisis perilaku aparatur dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, penelitian ini mempertahankan tiga dimensi operasional yang digunakan sejak rancangan penelitian, yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Kerangka tersebut diperkaya dengan literatur pelayanan publik mutakhir yang menempatkan responsivitas, etika, profesionalisme, kompetensi, dan orientasi kepada pengguna sebagai unsur penting kualitas pelayanan. Penelitian mengenai perilaku birokrasi juga menunjukkan bahwa sikap dan tindakan aparatur berpengaruh terhadap pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan (Muchtar et al., 2023).

Kepedulian

Kepedulian berkaitan dengan perhatian, empati, daya tanggap, dan kesediaan aparatur merespons kebutuhan maupun keluhan masyarakat. Berdasarkan temuan penelitian, aparatur Disdukcapil Kabupaten Sidrap secara umum dinilai memiliki kepedulian terhadap masyarakat yang

dilayani, meskipun masih terdapat penilaian bahwa sebagian petugas kurang profesional dan proses pelayanan berlangsung cukup lama. Kondisi ini juga dipengaruhi keterbatasan fasilitas pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepedulian individual perlu didukung oleh sistem pelayanan yang memungkinkan petugas merespons masyarakat secara cepat. Responsivitas merupakan salah satu aspek yang sering menjadi titik lemah dalam pelayanan administrasi kependudukan (Putri, 2022). Pengelolaan keluhan juga penting karena kualitas respons terhadap pengaduan dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan (Ridho et al., 2023).

Kedisiplinan

Kedisiplinan berkaitan dengan kepatuhan aparatur terhadap waktu kerja, aturan, standar pelayanan, dan pelaksanaan tugas. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai Disdukcapil Kabupaten Sidrap pada umumnya hadir tepat waktu untuk melayani masyarakat. Namun, adanya perbedaan status antara ASN dan tenaga non-ASN dinilai dapat memengaruhi pola kedisiplinan dan pembagian tanggung jawab kerja. Disiplin perlu dipahami bukan hanya sebagai kehadiran, tetapi juga konsistensi dalam mematuhi standar waktu dan prosedur pelayanan. Dalam pelayanan publik, profesionalisme aparatur menuntut kompetensi, kepatuhan terhadap aturan, dan orientasi pada hasil pelayanan (Soantahon, 2022).

Tanggung jawab

Tanggung jawab aparatur berkaitan dengan kesediaan menyelesaikan tugas

sesuai kewenangan, standar, dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan data penelitian, Disdukcapil Kabupaten Sidrap memiliki 22 pegawai ASN dan 48 pegawai non-ASN. Secara kuantitatif jumlah tersebut dinilai cukup mendukung pelaksanaan kegiatan, tetapi masih dibutuhkan tenaga yang profesional dan terlatih untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Masyarakat yang diwawancarai pada umumnya menilai pegawai telah menjalankan tanggung jawabnya dengan baik, meskipun masih perlu peningkatan. Temuan ini sejalan dengan kajian yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan administrasi kependudukan ditentukan tidak hanya oleh jumlah pegawai, tetapi juga kompetensi, keterampilan, dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat (Abidin et al., 2022). Peningkatan kualitas layanan juga dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Chaeruddin et al., 2024).

KESIMPULAN

Perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang, secara umum telah berjalan cukup baik pada tiga dimensi yang dianalisis, yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Aparatur pada umumnya menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, hadir dan melaksanakan tugas sesuai ketentuan, serta berupaya menyelesaikan pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya. Namun, penilaian tersebut perlu dibaca bersama dengan temuan mengenai waktu

pelayanan, fasilitas, profesionalisme sebagian petugas, dan respons terhadap keluhan yang masih perlu diperbaiki.

Peningkatan kualitas pelayanan karena itu tidak cukup dilakukan melalui penegasan disiplin individual. Disdukcapil Kabupaten Sidrap perlu memperkuat kompetensi aparatur, fasilitas pelayanan, kepastian waktu, sistem pengaduan, dan pemanfaatan teknologi yang mudah digunakan masyarakat. Pengalaman inovasi administrasi kependudukan di berbagai daerah menunjukkan bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi apabila didukung oleh tata kelola, sosialisasi, evaluasi, dan aparatur yang responsif (Oktariyanda et al., 2021; Nahrudin & Suardi, 2021). Dengan penguatan tersebut, perilaku aparatur yang baik dapat diterjemahkan menjadi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, adil, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Muchtar, M., Hermana, D., Hanifah, H. S., & Anggraeni, W. A. (2023). Peran media komunikasi pemerintahan dan perilaku birokrasi dalam pelayanan publik (Studi pada Kecamatan Tarogong Kaler Garut). *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(1), 179–188. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3932>
- Zhang, J. (2022). The expectancy-disconfirmation model and citizen satisfaction with public services: A meta-analysis and an agenda for best practice. *Public Administration Review*, 82(1). <https://doi.org/10.1111/puar.13368>
- Kim, S., Rho, E., & Teo, Y. X. J. (2024). Citizen satisfaction research in public administration: A systematic literature review and future research agenda. *American Review of Public Administration*, 54(5). <https://doi.org/10.1177/02750740241237477>
- Mansoor, M. (2021). Citizens' trust in government as a function of good governance and government agency's provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101597. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597>
- Yudiatmaja, W. E. (2021). Public service motivation and service quality of local government employees: A moderated mediation analysis. *Policy & Governance Review*, 5(1). <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i1.357>
- Fitriana, K. N., Satlita, L., Anggalini, T. D., & Yanuardi. (2023). Bureaucratic ethics in realizing licensing services with integrity in Yogyakarta. *Jurnal Civics: Media Kajian Kewarganegaraan*, 20(2). <https://doi.org/10.21831/jc.v20i2.60630>
- Yanur, M. (2023). Etika birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 10(1), 544–554. <https://doi.org/10.37304/wacana.v10i1.9583>
- Soantahon, S. M. (2022). Analysis of the professionalism of the State Civil Apparatus in special autonomy regions. *Bestuurskunde: Journal of Governmental Studies*, 2(1), 43–54. <https://doi.org/10.53013/bestuurskunde.2.1.43-54>
- Wati, H. M., & Sukmana, H. (2022). Analysis of the quality of population administration services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 20. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v20i0.1251>
- Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas pelayanan publik di bidang administrasi

- kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 191–197. <https://doi.org/10.26740/joaep.v2n3.p191-197>
- Shafira, A., & Aji, J. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kapanewon Gamping Tahun 2022. *Proceedings of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Graduate Conference*, 2(1), 132–142. <https://doi.org/10.18196/umygrace.v2i1.429>
- Putri, L. R. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Registratie*, 4(1). <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i1.2398>
- Nureny, N., Risal, M., & Aqsa, M. (2021). The influence of bureaucratic ethics and employee performance on the quality of public services (Case study at the DPRD Office in Palopo City). *PINISI Discretion Review*, 4(2). <https://doi.org/10.26858/pdr.v4i2.22771>
- Gunawan, G., & Solihin. (2022). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. *FOKUS*, 20(2). <https://doi.org/10.51826/fokus.v20i2.655>
- Wiryanto, W. (2021). The development of public service innovation typology: Studi layanan administrasi kependudukan di Indonesia. *Inovasi*, 18(1), 21–34. <https://doi.org/10.33626/inovasi.v18i1.302>
- Maharani, D., & Andhika, L. R. (2021). Rational intervention public policy for public service innovation. *Policy & Governance Review*, 5(2). <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i2.383>
- Rukmawati, S. N., Purnamasari, H., & Azizah, A. N. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan e-government: Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 10(2). <https://doi.org/10.32663/jpsp.v10i2.2060>
- Sherina, S. S., Rahman, A. Z., & Hanani, R. (2022). Hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Genduk Manis di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang. *Journal of Management and Public Policy*, 11(4), 289–313. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i4.36159>
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 10(2), 487–498. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p487-498>
- Hidayat, F. (2023). Inovasi pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Indonesia. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(2). <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.22585>
- Ridho, A., Nita, S., & Fadri, I. (2023). The influence of the quality of public complaint services in the DKI Jakarta Metro Jaya Police driving license service on public trust. *JUDICIOUS*, 4(2), 276–285. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1408>
- Abidin, Z., Asmaddin, A., Nurhayati, N., & Kali, L. (2022). Kualitas sumberdaya manusia dalam pelayanan administrasi

kependudukan di Kabupaten Buton Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences*, 4(4), 2282–2295. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1064>

- Chaeruddin, M. A., Syam, H., Akib, H., & Haris, H. (2024). Service quality-based public trust at city resort police in Indonesia. *KnE Social Sciences*, 9(2), 987–996. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i2.14916>
- Oktariyanda, T. A., Niswah, F., & Kurniawan, B. (2021). Form of public service innovation in toward future of government in Surabaya City: Study of the “6 in 1” population administration program. *Proceedings of TIC 2020*. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311935>
- Nahrudin, Z., & Suardi, W. (2021). One-stop administration system: Public service innovation in the Indonesian public sector. *Journal of Advanced Research in Economics and Administrative Sciences*, 2(3), 130–137. <https://doi.org/10.47631/jareas.v2i3.269>