

Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Selviani Arifin

Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin

Email: selvianiarifin@gmail.com

Abstract

Quality public service is one of the primary indicators of the successful implementation of good governance principles in public administration. The Department of Population and Civil Registration of Bone Regency, as the institution responsible for population administration services, is required to provide effective and efficient services to the public. However, various issues remain, including delays in document processing, inadequate facilities and infrastructure, and public complaints regarding service procedures that are considered less than optimal. This study aims to analyze the implementation of good governance principles in public service delivery at the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency, particularly from the perspectives of effectiveness and efficiency. This study employed a qualitative descriptive research method. Data were collected through observation, interviews, documentation, and literature review. The data were analyzed using an interactive analysis model consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of good governance principles in population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency has not yet been fully optimized. In terms of effectiveness, there are still residents who have not completed electronic identity card registration and do not possess birth certificates, while complaints regarding service quality and supporting facilities remain evident. In terms of efficiency, service requirements are still perceived as relatively complicated by some members of the public. Furthermore, service procedures, document processing time, and the availability of facilities and infrastructure require further improvement to enhance the quality of public services. Nevertheless, service fees are provided free of charge, and service officers generally demonstrate adequate competence in serving the community.

Keywords: *Good Governanc, Public Service, Effectiveness, Efficiency, Population Administration.*

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama terwujudnya prinsip good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone sebagai instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, keterbatasan sarana dan prasarana, serta keluhan masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang dinilai belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip good governance pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, khususnya ditinjau dari aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone belum terlaksana secara optimal. Pada aspek efektivitas, masih terdapat masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP elektronik dan belum memiliki akta kelahiran, serta masih ditemukan keluhan terkait kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung. Pada aspek efisiensi, persyaratan pelayanan dinilai masih cukup rumit oleh sebagian masyarakat. Selain itu, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian dokumen, serta ketersediaan

sarana dan prasarana masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, biaya pelayanan telah diberikan secara gratis dan kompetensi petugas pelayanan secara umum telah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik, Efektivitas, Efisiensi, Administrasi Kependudukan.*

PENDAHULUAN

Good governance menempatkan pelayanan publik sebagai arena utama untuk memastikan bahwa kewenangan pemerintah menghasilkan manfaat yang nyata bagi warga. Dalam konteks pelayanan, prinsip tata kelola yang baik tercermin pada keterbukaan informasi, akuntabilitas, kepastian prosedur, daya tanggap, keadilan, serta penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien. Kajian mutakhir menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance berkaitan erat dengan kualitas pelayanan publik karena tata kelola yang baik membentuk standar perilaku organisasi, kejelasan proses, dan orientasi pada kebutuhan pengguna layanan (Palangda & Dame, 2020; Umami et al., 2022; Saputra, 2024). Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi tidak cukup dimaknai sebagai kecepatan administratif, tetapi juga ketercapaian hasil pelayanan dengan prosedur yang sederhana, biaya yang wajar, informasi yang jelas, dan sumber daya yang digunakan secara tepat.

Administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang memiliki konsekuensi langsung terhadap pemenuhan hak warga karena dokumen kependudukan menjadi dasar akses terhadap berbagai pelayanan pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjadi dasar normatif penyelenggaraan layanan tersebut. Secara empiris, penelitian di berbagai daerah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan masih dipengaruhi oleh kejelasan prosedur, waktu penyelesaian, fasilitas, kompetensi petugas, sistem informasi, dan kemampuan organisasi merespons kebutuhan masyarakat (Wati &

Sukmana, 2022; Lutfia & Indartuti, 2022; Shafira & Aji, 2022).

Transformasi digital membuka peluang memperbaiki efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Penerapan e-government dapat mengurangi kebutuhan tatap muka, memperluas akses informasi, dan mempercepat proses, tetapi manfaat tersebut sangat bergantung pada kualitas sistem, jaringan, kesiapan aparatur, dan literasi pengguna. Studi pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa inovasi digital dapat meningkatkan kemudahan pelayanan, meskipun masih ditemukan kendala teknis, sosialisasi, dan kapasitas sumber daya manusia (Rukmawati et al., 2021; Hartatik et al., 2022; Zullhiza et al., 2022; Hanna et al., 2023). Dengan demikian, digitalisasi harus ditempatkan sebagai instrumen tata kelola, bukan sekadar pengadaan aplikasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, termasuk KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, perpindahan penduduk, dan legalisasi dokumen. Berdasarkan fenomena yang menjadi dasar penelitian, masih ditemukan keluhan mengenai informasi prosedur, waktu penyelesaian, keterbatasan sarana, gangguan jaringan, dan fasilitas pelayanan. Kondisi tersebut relevan dengan temuan penelitian lain bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh reliability, responsiveness, assurance, fasilitas fisik, dan kemampuan petugas (Muh et al., 2023; Kurniawan et al., 2023).

Efektivitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan organisasi mencapai tujuan dan menghasilkan dokumen yang dibutuhkan

masyarakat sesuai standar, sedangkan efisiensi berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan melalui prosedur, waktu, biaya, tenaga, dan fasilitas yang proporsional. Keduanya saling berkaitan: pelayanan yang cepat tetapi menghasilkan kesalahan data tidak efektif, sedangkan pelayanan yang akurat tetapi membutuhkan proses yang berbelit dan sumber daya berlebihan tidak efisien. Orientasi petugas kepada pengguna dan motivasi pelayanan publik juga berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan (Yudiatmaja, 2021). Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini memusatkan analisis pada indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana-prasarana, dan kompetensi petugas untuk menilai implementasi prinsip efektivitas dan efisiensi good governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan implementasi good governance dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, khususnya pada dimensi efektivitas dan efisiensi. Pendekatan ini digunakan karena fokus penelitian adalah memahami kondisi pelayanan sebagaimana berlangsung pada lokasi penelitian dan menafsirkan kesesuaiannya dengan indikator pelayanan yang digunakan.

Data dikumpulkan melalui observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber. Analisis dilakukan menggunakan model interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data empiris dikelompokkan berdasarkan enam indikator, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Analisis kemudian

menghubungkan kondisi pada masing-masing indikator dengan prinsip efektivitas dan efisiensi tanpa mengubah fakta empiris yang diperoleh dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dianalisis melalui enam indikator pelayanan yang merepresentasikan dimensi efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, yaitu prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana-prasarana, dan kompetensi petugas.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menentukan seberapa mudah masyarakat memahami dan menyelesaikan tahapan pelayanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone belum menyediakan layar atau papan informasi yang memadai mengenai persyaratan kelengkapan berkas, dan sebagian masyarakat masih menilai pengurusan dokumen cukup rumit. Temuan ini menunjukkan bahwa prosedur formal belum sepenuhnya diterjemahkan menjadi informasi layanan yang mudah diakses. Padahal, kejelasan prosedur dan informasi merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Pristikawati & Oktariyanda, 2024).

Secara tata kelola, perbaikan prosedur tidak selalu membutuhkan penambahan tahapan baru, tetapi justru penyederhanaan dan standarisasi informasi. Persyaratan, alur, estimasi waktu, serta mekanisme koreksi berkas perlu ditampilkan secara konsisten melalui papan informasi dan kanal digital. Hal ini dapat mengurangi pengulangan kunjungan, ketergantungan pada penjelasan lisan petugas, dan ketidakpastian masyarakat. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan

di berbagai daerah menunjukkan bahwa akses informasi dan layanan digital dapat meningkatkan kemudahan apabila didukung desain layanan yang sederhana dan sosialisasi yang memadai (Ningsih & Frinaldi, 2023).

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan indikator penting efektivitas karena menunjukkan kemampuan organisasi menghasilkan dokumen sesuai standar. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan pada loket pendaftaran relatif cepat dengan dukungan 12 loket pengaduan dan 4 loket pelayanan. Namun, perekaman KTP elektronik masih dapat tertunda karena hanya tersedia dua alat perekaman, pemadaman listrik, keterbatasan blangko, dan gangguan jaringan. Pada pelayanan akta kelahiran, ketidaksesuaian data pemohon juga menyebabkan proses harus ditunda untuk pencocokan data. Kondisi tersebut dapat menyebabkan penyelesaian keluar dari standar 1-2 hari kerja yang disebutkan dalam dokumen pelayanan.

Temuan ini memperlihatkan bahwa keterlambatan tidak hanya berasal dari perilaku petugas, tetapi merupakan kombinasi kapasitas sarana, keandalan sistem, ketersediaan bahan, dan kualitas data pemohon. Penelitian pelayanan kependudukan di daerah lain juga menemukan bahwa keterbatasan fasilitas dan gangguan teknis dapat memperpanjang waktu penyelesaian (Wati & Sukmana, 2022; Azizah et al., 2023). Karena itu, pengukuran efektivitas sebaiknya membedakan waktu tunggu, waktu proses internal, waktu akibat koreksi data, dan waktu akibat gangguan sistem agar sumber keterlambatan dapat ditangani secara tepat.

Secara umum, petugas berupaya menyelesaikan pelayanan dengan cepat, tetapi kelengkapan dan konsistensi data pemohon turut menentukan durasi pelayanan. Fakta ini tidak berarti seluruh keterlambatan dapat dibebankan kepada masyarakat. Dalam perspektif good

governance, penyelenggara tetap perlu menyediakan pemeriksaan awal berkas, informasi persyaratan yang jelas, bantuan koreksi data, dan mekanisme pemberitahuan status dokumen. Sistem informasi administrasi kependudukan yang terkelola dengan baik dapat meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan pelayanan, tetapi memerlukan kesiapan teknis dan pengelolaan data yang konsisten (Agustina & Nurbaiti, 2023).

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan segala bentuk biaya yang dibebankan kepada masyarakat saat melaksanakan pelayanan publik, biaya-biaya tersebut telah di atur dan ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga tidak membebankan Masyarakat dalam mengurus segala administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bahwa proses pelayanan publik rincian biaya menjadi sangat penting untuk di minimalkan serendah mungkin sehingga Masyarakat tidak merasa terbebani. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dalam standar biaya pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bone memberikan pelayanan dengan tidak memungut biaya atau RP.0/gratis sehingga Masyarakat tidak perlu lagi menanggung biaya apapun dan Masyarakat tidak perlu lagi menggunakan calo dalam mengurus administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone tidak membebankan biaya apapun kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Produk Pelayanan

Penerbitan KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, mutasi penduduk/SKPWNI, serta legalisasi dokumen kependudukan. KTP elektronik dan akta kelahiran merupakan layanan yang paling sering diurus berdasarkan hasil penelitian. Ketersediaan ragam produk menunjukkan cakupan fungsi pelayanan yang memadai,

tetapi efektivitas produk tidak hanya ditentukan oleh tersedia atau tidaknya jenis layanan. Kualitas juga ditentukan oleh akurasi dokumen, kepastian penyelesaian, kemudahan koreksi, dan akses masyarakat terhadap layanan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan (Kurniawan et al., 2023).

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan prasyarat penting bagi pelayanan yang efektif dan efisien. Hasil observasi menunjukkan masih terdapat kekurangan, antara lain belum tersedianya layar antrean sehingga pemanggilan menggunakan mikrofon, keterbatasan tempat duduk di dalam ruang pelayanan, penataan parkir mobil yang belum baik, serta belum tersedianya fasilitas pendukung seperti layanan fotokopi dan papan atau layar informasi yang memadai. Di sisi lain, lingkungan pelayanan dinilai cukup nyaman karena tersedia musala dan kantin serta pegawai pada umumnya bersikap ramah.

Keterbatasan fasilitas perlu diprioritaskan berdasarkan dampaknya terhadap proses pelayanan. Penambahan alat perekaman KTP elektronik, sistem antrean yang jelas, cadangan konektivitas dan listrik, informasi digital, serta ruang tunggu yang memadai akan langsung memengaruhi waktu, kepastian, dan kenyamanan pelayanan. Studi e-government menunjukkan bahwa teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan apabila didukung kesiapan organisasi dan infrastruktur yang memadai (Johansyah, 2024; Hertati, 2023). Dengan demikian, investasi sarana harus diarahkan pada titik hambatan yang paling sering menyebabkan keterlambatan dan ketidakpastian.

Kompetensi Petugas Pemberi pelayanan.

Kompetensi petugas mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, dan

perilaku yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan petugas pada umumnya melayani dengan santun dan ramah. Namun, masih ditemukan aspek disiplin dan kerapian yang perlu dibenahi, seperti petugas yang melayani dengan sandal serta penggunaan telepon genggam pada jam kerja di luar kepentingan pekerjaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi teknis relatif memadai tetapi standar perilaku pelayanan belum sepenuhnya konsisten.

Kualitas interaksi petugas merupakan bagian penting dari pengalaman masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik dan orientasi kepada pengguna berkaitan positif dengan kualitas layanan (Yudiatmaja, 2021), sedangkan kompetensi aparatur juga berkaitan dengan kepuasan pengguna pelayanan administrasi kependudukan (Hubungan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan, 2023). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi perlu disertai penguatan disiplin, etika pelayanan, supervisi, serta evaluasi perilaku pelayanan secara berkala. Kanal pengaduan yang mudah diakses juga penting karena kualitas penanganan keluhan dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik (Ridho et al., 2023).

KESIMPULAN

Implementasi good governance dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, ditinjau dari efektivitas dan efisiensi, belum sepenuhnya optimal. Pada aspek efektivitas, organisasi telah menyediakan berbagai produk pelayanan dan berupaya memenuhi standar waktu, tetapi masih terdapat hambatan pada perekaman KTP elektronik dan penerbitan dokumen akibat keterbatasan alat, gangguan listrik dan jaringan, ketersediaan blangko, ketidaksesuaian data pemohon, serta informasi prosedur yang belum memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa pencapaian

tujuan pelayanan dipengaruhi oleh kapasitas teknis, kualitas informasi, dan kesiapan sistem, bukan hanya kinerja petugas.

Pada aspek efisiensi, pelayanan diberikan tanpa biaya dan kompetensi petugas secara umum cukup baik. Namun, prosedur masih dinilai rumit oleh sebagian masyarakat, sarana pendukung belum memadai, dan potensi kunjungan berulang dapat menimbulkan biaya waktu bagi pengguna. Efisiensi karena pelayanan gratis perlu dilengkapi dengan penyederhanaan prosedur, informasi persyaratan yang mudah diakses, penguatan infrastruktur, dan pemantauan waktu penyelesaian secara terukur.

Perbaikan pelayanan perlu diarahkan pada lima agenda: penyederhanaan dan transparansi prosedur; penambahan serta pemeliharaan alat perekaman dan infrastruktur jaringan; pengembangan sistem antrean dan informasi layanan yang mudah diakses; penguatan disiplin, etika, dan kompetensi petugas; serta penyediaan mekanisme pengaduan dan pemantauan kinerja yang responsif. Pemanfaatan teknologi informasi perlu dilakukan secara inklusif dengan tetap menyediakan bantuan bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan literasi digital. Penguatan aspek-aspek tersebut akan membuat prinsip efektivitas dan efisiensi lebih nyata dalam pengalaman masyarakat dan memperkuat kualitas good governance pada pelayanan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik. *Public Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 1(2), 273-287. <https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v1.i2.p273-287>
- Umami, F., Maududi, A. N., & Mahmudah, A. R. (2022). A discourse of general principles of good governance in public services in Indonesia. *Indonesian Journal of Pancasila and Global Constitutionalism*, 1(1). <https://doi.org/10.15294/ijpgc.v1i1.56876>
- Saputra, W. A. (2024). Pengaruh prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Tegalrejo. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 9(1), 1-10. <https://doi.org/10.33701/jpsk.v9i1.4106>
- 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>
- Rukmawati, S. N., Purnamasari, H., & Azizah, A. N. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan e-government. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 10(2). <https://doi.org/10.32663/jpsp.v10i2.2060>
- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2022). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan

- Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Integralistik*, 33(2).
<https://doi.org/10.15294/integralistik.v33i2.33543>
- Zulhiza, S., Surya, I., & Saleh, M. H. (2022). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis WhatsApp di era pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 1-5.
<https://doi.org/10.30872/jip.v10i1.910>
- Hanna, Y., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2023). Aplikasi E-Open sebagai wujud e-government dalam inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bekasi. *Journal of Management and Public Policy*, 12(2), 251-273.
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i2.38402>
- Muh, N., Mahsyar, A., & Yahya, M. (2023). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(3), 557-566.
<https://doi.org/10.26618/kimap.v4i3.11502>
- Kurniawan, B., Sihombing, M., & Ridho, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Padang Lawas Utara. *PERSPEKTIF*, 12(2), 526-541.
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i2.8696>
- Yudiatmaja, W. E. (2021). Public service motivation and service quality of local government employees: A moderated mediation analysis. *Policy & Governance Review*, 5(1), 33-49.
<https://doi.org/10.30589/pgr.v5i1.357>
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 12(1), 49-62.
<https://doi.org/10.26740/publika.v12n1.p49-62>
- Ningsih, K. S., & Frinaldi, A. (2023). Analisis inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(2), 866-873.
<https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4556>
- Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Efektivitas program aplikasi Salaman dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung. *Journal of Management and Public Policy*, 12(2), 389-408.
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i2.38453>
- Agustina, P., & Nurbaiti. (2023). Manajemen pelayanan publik pada pengelolaan data di unit layanan Dinas Disdukcapil Kota Medan. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 1971-1978.
<https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13118>
- Johansyah, O. N. P. (2024). Information technology in improving the quality of public services: E-government system analysis. *PINISI Discretion Review*, 7(2).
<https://doi.org/10.26858/pdr.v7i2.63119>
- Hertati, D. (2023). Evaluation of the quality of web-based integrated administration services (PATEN) in Sidoarjo District, Indonesia. *Lex Localis - Journal of Local Self-Government*, 21(1), 1-15.
[https://doi.org/10.4335/21.1.1-15\(2023\)](https://doi.org/10.4335/21.1.1-15(2023))
- Hubungan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. (2023). *Public Service and Governance Journal*, 4(2), 193-217.
<https://doi.org/10.56444/psgj.v4i2.945>
- 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>

Sussilo, T., & Sukmana, H. (2024). Population administration services and village government performance analysis. Indonesian Journal of Public Policy Review, 24.
<https://doi.org/10.21070/ijppr.v24i0.1332>