

Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan

Sofiyanti Selang¹, Dr.Yusuf Kamis², Iffan Baharuddin³

Program Studi Administrasi Negara, Universitas Nuku^{1,2,3}

sofiyantiselang303@gmail.com¹, yusufkamis270170@gmail.com² evan.bdr90@gmail.com³

Informasi Artikel

Kata Kunci:

Efektivitas
Pelayanan
Publik

ABSTRAK

Efektivitas pelayanan publik merupakan layanan yang disediakan oleh suatu instansi atau pemerintah guna memenuhi kebutuhan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. Dan untuk mengidentifikasi dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. Metode penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mana peneliti secara langsung melakukan pengamatan serta memberikan gambaran dan menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan e-KTP sesuai dilapangan. Informan penelitian yaitu staf pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan serta Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh hasil yakni efektivitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan sudah berjalan cukup efektif. Sedangkan, faktor kendala yang menjadi masalah ialah profesionalisme dan kedisiplinan pegawai terhadap waktu agar tidak terjadi keterlambatan pelayanan. Berdasarkan kesimpulan tersebut maka disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan perlu meningkatkan upaya dalam mengatasi masalah yang sering terjadi dalam proses pelayanan yaitu meningkatkan disiplin pegawai, perbaikan koneksi jaringan yang buruk dan jaminan ketersediaan blangko disamping meningkatkan infrastruktur seperti fasilitas alat perekam dan peralatan lainnya.

© This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Penulis Korespondensi:

Sofiyanti Selang
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Nuku
Alamat Jalan A.Malawat, Kota Tidore Kepulauan, Indonesia
Email: Sofiyantiselang303@gmail.com

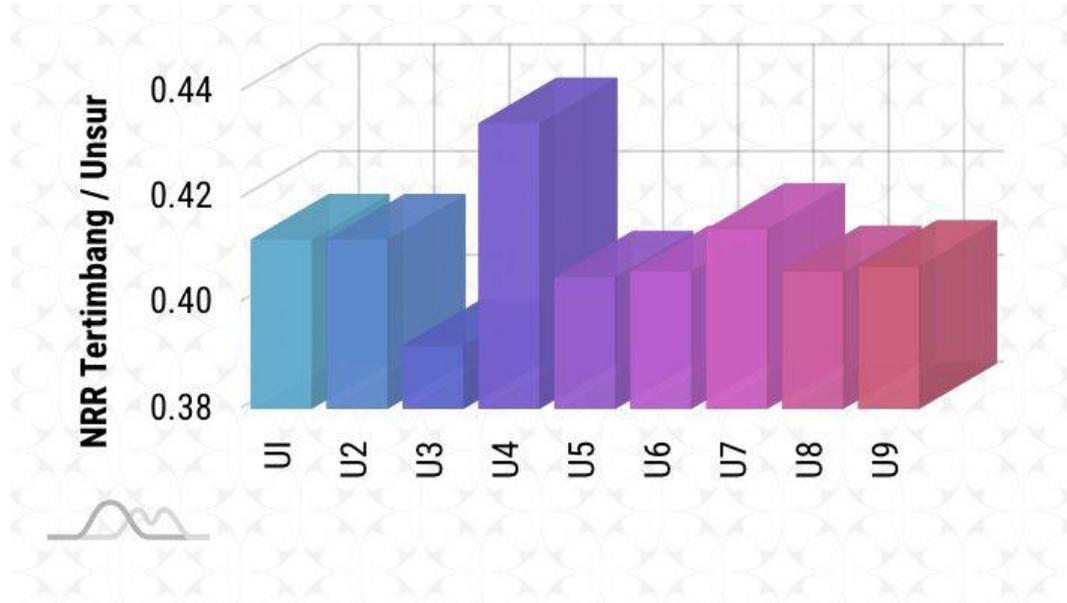
1. PENDAHULUAN

Efektivitas layanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh suatu lembaga atau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan dari layanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan memastikan hak-hak dasar masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, sebagai pengguna layanan, harus dilakukan sebaik mungkin untuk mencapai kualitas layanan yang optimal.

Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, bahwa pelayanan publik adalah “Suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Selain itu, Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Efektivitas pelayanan publik bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai pelayanan yang disediakan pemerintah, baik kecepatan dan ketetapan penyelenggaraan e-KTP (kartu tanda penduduk elektronik) dapat terlayani secara efektif. Penyelenggaraan kartu tanda penduduk (KTP) ialah suatu bentuk dari upaya efektivitas pelayanan publik, KTP sebagai tanda identitas kependudukan yang wajib dimiliki bagi setiap warga negara Indonesia dengan minimal umur 17 tahun ke-atas. KTP sendiri telah bertransformasi menjadi e-KTP, e-KTP mempunyai fitur elektronik yang menyimpan identifikasi individu berdasarkan ciri-ciri individu tersebut, misalnya sidik jari, iris pada dua mata dan foto wajah. Dengan fitur elektronik ini, maka dapat meningkatkan keamanan dan keakuratan data individu.

INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TIDORE KEPULAUAN



GAMBAR 1. INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT

Sumber : disdukcakil.tidorekota.go.id

Berdasarkan tinjauan dari indeks kepuasan masyarakat di atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan memperoleh nilai IKM sebesar 92.20 (sangat baik) dengan total 96 responden. Nilai IKM dapat di ukur melalui unsur pelayanan yang meliputi : U1) Persyaratan, U2) Prosedur, U3) Waktu Pelayanan, U4) Keamanan Pelayanan, U5) Produk Layanan, U6) Kompetensi Pelaksana, U7) Perilaku Pelaksana, U8) Sarana Dan Prasarana, U9) Penanganan Pengaduan ,Saran dan Masukan. Survey indeks kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala agar keberhasilan pelayanan yang diberikan dapat diukur berdasarkan kepuasan penerima layanan. Namun jika di lihat dari unsur pelayanan U3)Waktu Pelayanan masih memperoleh nilai dibawah 0.40 dan unsur IKM yang paling rendah, hal ini menandakan efektivitas layanan belum maksimal dan masyarakat sebagai penerima pelayanan belum memiliki kepuasan terhadap waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan.

Sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik khususnya untuk penerbitan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Tidore Kepulauan tentu memiliki tuntutan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP yang baik. Berdasarkan data awal yang dikumpulkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan menunjukkan bahwa masih ada beberapa masalah yang perlu diatasi. Pertama, mesin pengambilan nomor antrian yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan sudah tidak berfungsi. Kedua, jumlah alat perekam untuk pembuatan e-KTP berjumlah dua, satu alat perekam digunakan untuk pembuatan e-KTP langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan satunya lagi difungsikan di mobil si jola untuk kegiatan pelayanan diluar instansi. Ketiga, pegawai pada bagian pelayanan juga masih sering terlambat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian didasarkan pada beberapa rumusan masalah :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Tidore Kepulauan

2. METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif, di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung untuk memberikan penjelasan serta menganalisis efektivitas layanan publik dalam pelaksanaan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada cara orang melihat fenomena, menggunakan data yang menghasilkan analisis deskriptif, yaitu pernyataan verbal tentang objek yang diteliti (Sahir, 2024).

Lokasi penelitian ini akan dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.A, Indonesiana, Tidore, Kota Tidore Kepulauan, Maluku Utara. Adapun waktu penelitian ini yaitu pada bulan Januari sampai dengan bulan february 2025. Data penelitian yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Informan pada penelitian ini ialah staf pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 6 orang, dan 4 unsur masyarakat yang pernah mengurus e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan.

Pada saat dilakukannya penelitian maka dibutuhkan teknik atau cara dalam pengumpulan data agar proses penelitian dapat terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua yaitu triangulasi data dan triangulasi sumber.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 kompetensi pegawai

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan, terlihat bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tidore Kepulauan memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Saat warga datang untuk membuat e-KTP, mereka akan dibimbing oleh petugas untuk menunggu dengan duduk dan dipanggil saat giliran mereka tiba, serta untuk proses e-KTP. Dalam proses perekaman e-KTP, peneliti menyaksikan bahwa petugas e-KTP sudah sangat menguasai langkah-langkah pembuatan e-KTP dengan baik. Peneliti juga mencatat betapa bersahabatnya petugas tersebut dalam melayani warga, sehingga dapat disimpulkan bahwa staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bekerja dengan efisien. Hal ini disampaikan oleh Ibu Ratna Dewi S. Ip selaku kepala bidang pendaftaran penduduk mengatakan bahwa:

“iyaa, Jadi staf kami tentu sudah berkompeten karena setiap tahunnya wajib mengikuti bimtek, jadi sudah bisa dipastikan staf di Disdukcapil bekerja dengan baik”(wawancara pada hari Kamis, 6 Februari 2025).

3.2. ketepatan pelayanan

Ketepatan pelayanan merupakan aspek penting bagi setiap instansi atau lembaga yang memberikan pelayanan. Ketepatan pelayanan terbagi menjadi beberapa aspek yaitu waktu pelayanan, kualitas dan kuantitas, serta sarana dan prasarana. Waktu pelayanan dapat diartikan sebagai waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini yaitu waktu yang dibutuhkan masyarakat untuk menunggu pelayanan dari pemberi pelayanan, waktu proses untuk memproses permintaan atau kebutuhan pelanggan dan juga, waktu respon untuk menanggapi pertanyaan dan kebutuhan pelanggan.

Peneliti melihat bahwa dalam melaksanakan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tidore Kepulauan sudah baik dalam memberikan pelayanan meskipun sering terkendala oleh jaringan dan juga kurangnya alat perekam e-KTP menjadi faktor yang menghambat pelayanan. Produk yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tidore Kepulauan juga memiliki kualitas yang baik. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tidore Kepulauan juga masih kurang misalnya alat perekam e-KTP yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan hanya berjumlah dua yaitu satu digunakan di kantor dan satu lagi digunakan di mobil untuk melaksanakan pelayanan di luar instansi. Para peneliti juga mengamati bahwa ruang tunggu di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tidore Kepulauan sangat sempit, sehingga beberapa orang masih menunggu di luar. Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tidore Kepulauan juga melakukan survei kepuasan publik untuk mengidentifikasi peningkatan layanan.

3.3. Waktu penyelesaian

waktu penyelesaian pembuatan e-KTP dimana dari hasil observasi pembuatan e-KTP peneliti melihat bahwa proses pembuatan e-KTP tidak membutuhkan banyak waktu, masyarakat yang melakukan perekaman hanya memerlukan waktu 10-30 menit kemudian masyarakat dapat menunggu hingga e-KTP terverifikasi oleh pusat dan masyarakat dapat mengambil e-KTP. berbeda dengan sebelumnya dimana para pemohon harus menunggu berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan untuk dapat mengambil e-KTP, terlebih lagi dalam pengurusan harus melalui pihak kecamatan sehingga masyarakat merasakan bahwa pembuatan e-KTP sangatlah rumit. diungkapkan oleh staf pelayanan ibu srigun mochdar mengatakan bahwa :

“dibutuhkan waktu 10-30 menit sudah bisa dicetak dan juga selama tidak ada gangguan jaringan”. (wawancara pada hari Senin, 10 Februari 2025)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan RR selaku masyarakat dengan wawancara sebagai berikut :

“saya dapat mengambil e-KTP dalam waktu 2 hari” (wawancara pada hari Rabu, 12 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, sudah dapat dikatakan bahwa waktu penyelesaian pembuatan e-KTP sudah baik dilihat dari proses perekaman yang cepat hanya dalam beberapa menit namun karena kendala ketersediaan blangko yang sering habis dan juga masalah jaringan yang membuat proses pembuatan e-KTP menjadi lama.

3.4 Tercapainya tujuan

Setiap instansi pastinya memiliki tujuan yang hendak dicapai. Tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan adalah terlaksananya penataan administrasi kependudukan dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menyediakan layanan fasilitas online agar masyarakat lebih mudah mengakses kepemilikan dokumen kependudukan. Demikian juga yang diungkapkan oleh staf pegawai bahwa:

“tujuannya untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat, dan mudah diakses, serta memastikan tercapainya data kependudukan yang valid dan terintegrasi untuk kepentingan pembangunan dan pelayanan publik, cara pengukurannya dengan mengukur dokumen yang diproses serta kepuasan masyarakat.”(wawancara pada hari Senin, 10 Februari 2025).

Mencapai hasil yang diinginkan membutuhkan mekanisme kerja yang efektif. Berdasarkan wawancara diatas, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan sangat memprioritaskan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat dan mudah diakses, sehingga masyarakat tidak mengeluhkan pemberian pelayanan yang lama dan berbelit-belit selain itu, memberikan produk yang berkualitas agar masyarakat mendapat kepuasan terhadap pelayanan.

3.5 Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan ialah pelayanan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan publik. Efektivitas sendiri merupakan tingkat pengukuran tercapainya tujuan organisasi sehingga dapat dikatakan efektif. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dapat dikatakan tepat dan memuaskan apabila :

1. waktu untuk mengerjakan relatif cepat.
2. Biaya harus relatif lebih rendah.
3. Kualitas dan kuantitas yang baik.
4. Sarana dan prasarana yang memenuhi.

Dari uraian diatas, pemberian pelayanan harus dilihat dari berbagai aspek yaitu sebagai berikut :

Pertama : waktu pelayanan yang mana dari hasil observasi awal pembuatan e-KTP, ditemukan proses pembuatan e-KTP tidak memakan waktu yang banyak, berbeda dengan dahulu dimana pemohon harus menunggu waktu berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan untuk bisa mengambil e-KTP, apalagi dalam pengurusannya harus melewati kelurahan sehingga masyarakat merasakan pembuatan e-KTP yang sangat berbelit-belit

Kedua : kepengurusan administrasi kependudukan berupa e-KTP, KK, Akta Kelahiran dan kepengurusan lainnya tidak diperlukan biaya karena sudah sepenuhnya di tanggung oleh Negara. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa setiap penduduk dalam mengurus dokumen pendidikan tidak akan dikenakan biaya sepeserpun. Bagi aparat yang diketahui memungut biaya diluar denda maka akan ditindak secara tegas serta ancaman pidana 2 (dua) tahun penjara atau dikenakan denda.

Ketiga : kualitas dan kuantitas dilihat dari mutu dan keakuratan produk yang baik. Artinya produk yang diberikan harus terhindar dari berbagai kesalahan sehingga masyarakat yang menerima merasa puas.

Keempat : Sarana dan prasarana adalah bagian krusial dalam mendukung kegiatan pelayanan. Dengan sarana dan prasarana yang memenuhi, kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu dapat membantu meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja. Dari hasil obsevasi awal sudah dijelaskan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan, memiliki mesin pengambilan nomor antrian namun tidak berfungsi, adapun petugas yang melayani dan mengarahkan pengunjung, alat dan peralatan perekaman e-KTP berjumlah dua, satu alat perekam terdapat di kantor dan tempat untuk melakukan perekaman e-KTP bersifat umum serta terdapat peralatan lengkap yakni, kamera untuk mengambil foto dilengkapi dengan latar, *fingerprint*, *signature pad*, komputer dan iris *scan* yang masing-masing berjumlah 1 unit. Sedangkan, satu alat perekam lagi difungsikan di mobil si jola untuk kegiatan pelayanan di luar instansi.

3.6. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan e-KTP

Peneliti melihat faktor internal yang berpengaruh terhadap efektivitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. Pertama, dilihat dengan adanya kebijakan pembuatan e-KTP gratis sudah di terapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. Kedua,

Prosedur atau alur Pembuatan e-KTP sudah digunakan selaras dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) hanya saja mesin pengambil nomor antrian tidak berfungsi dan dialihkan kepada staf pegawai yang membantu kebutuhan yang di butuhi masyarakat. Ketiga, kualitas sumber daya manusia yaitu staf pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil sudah memumpuni dibidangnya. Sedangkan, pada faktor eksternal kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Tidore Kepulauan sudah dipatuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun kondisi masyarakat dilihat dari karakteristik demografi dimana masyarakat yang bertempat tinggal jauh sulit dalam mengakses kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. Seperti pada penjelasan oleh Kepala Dinas yakni:

“Tentu saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan ada dua yaitu faktor internal berasal dari kebijakan, prosedur yang ditetapkan dan kualitas sumber daya manusia, sedangkan faktor eksternal berasal dari luar ya seperti kebijakan pemerintah dan kondisi masyarakat.” (wawancara pada hari Kamis,6 Februari 2025).

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian analisis data, dapat disimpulkan bahwa :

Pelayanan publik dalam penyelenggaraan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore kepulauan sudah berjalan cukup efektif, hal ini terlihat dari aspek (1) kompetensi pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah baik, ramah, terbuka, dan bekerja sesuai prosedur. (2) ketepatanan pelayanan juga sudah baik contohnya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dengan tarif gratis dan pelayanan yang dilakukan terarah berdasarkan prosedur sehingga produk yang dihasilkan berkualitas.. (3) Dari aspek waktu, pembuatan e-KTP memiliki kepastiana layanan 5 menit dan dapat diambil dalam waktu 1 hari.(4) Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan terhadap tercapainya penataan administrasi kependudukan dan meningkatkan kesadaran Masyarakat terhadap kepemilikan dokumen serta selalu mempunyai *goals* di setiap tahunnya.

Faktor kendala yang menjadi masalah adalah pertama profesionalisme dan kedisiplinan pegawai terhadap waktu agar tidak terjadi keterlambatan pelayanan. Berikut adalah faktor koneksi jaringan yang buruk dan blangko yang terkadang tiba- tiba habis dengan tidak tentunya karena peningkatan permintaan layanan.

REFERENSI

- Abdusammad, Z.(2021).*Metode Penelitian Kualitatif*.Makassar: syakir media press.
- A.R., K. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta.
- Astuti, T. (2023).Penerapan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelaksanaan Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Selatan). *Entries*, 5(2), 77-93.
- Gustiana, R. (2016). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 5(1), 1-14.
- Handoko, R. S. (2006). Analisis pengaruh kredibilitas endoser dan kreatifitas iklan yang mempengaruhi sikap terhadap merek (Studi Kasus Iklan Televisi Pada Konsumen Sepeda Motor Honda Di Kota Semarang). Program pasca sarjana Universitas Diponegoro.
- Nurfajriani, W. V & dkk (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826-833
- Nursapiah. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan Sumatera Utara: wal ashri publishing.
- Octaviani, R., & Sutriani, E. (2019). Analisis data dan pengecekan keabsahan data.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor :19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 tentang: Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Samsu, S. (2017). *METODE PENELITIAN:(Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif,Kuantitatif,Mixed Methods,serta Research& Development*. Jambi: Pusat studi agama dan kemasyarakatan(PUSAKA).
- Silalahi, H. B., Nova, I. S., & Ashwad, H. (2022). Efektivitas Pelayanan Administrasi E-KTP Dimasa Pandemi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 01-09.

Suandi, S.(2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), 1(2), 13-22.

Situmeang, Y. N. R. (2023). Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Nomor :25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.