
Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana

Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

hallonanaratna@gmail.com

How to cite (in APA style):

Sari, L. R., & Suryana, I. N. M. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 10(2), pp.83-89. <http://dx.doi.org/10.22225/sintesa.10.2.1533.83-89>

Abstract

Population Administration Service Effectiveness is the main point that states the success or failure of an organization in implementing a program. Population and Civil Registration Office of Jembrana Regency is a public institution that organizes public services in the Population and Civil Registration field. The aim of this study is to investigate the effectiveness of civil administration service at Population and Civil Registration field of Jembrana Regency. In this study, researchers only took five of thirteen services in the Jembrana District Dukcapil, including the making of Family Cards (KK), Identity Cards Electronics (E-KTP), Marriage Certificate, Birth Certificate and Death Deed. This study is designed by using descriptive qualitative approach and technique of collecting the data used interview and observation. The results show that from the five factors in realizing the effectiveness of civil administration as stated by H.A.S had a high effectiveness progress and however it needs more improvement in order to make every document administration effectively and punctuality.

Keywords: *Administration service; effectiveness; civil registration*

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana bahwa masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum memenuhi persyaratan saat melakukan pelayanan. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan/Buku Nikah maupun akta Kematian (anggota keluarga meninggal). Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut menghambat proses pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan/Buku Nikah maupun akta Kematian (anggota keluarga meninggal). Sehingga berpengaruh pada lamanya pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan/Buku Nikah maupun akta Kematian (anggota keluarga meninggal) sehingga berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Permasalahan lainnya berkaitan dengan urusan administrasi kependudukan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat penataan arsip yang belum tertata rapi di dalam almari arsip. Dengan sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur dapat meyulitkan pegawai pelayanan dalam melayani karena dalam pencarian membutuhkan waktu lama karena penataan arsip yang belum benar. Sehingga dalam proses pelayanan menjadi kurang cepat karena terganggu dengan pencarian arsip yang lama. Hasil ini tergolong sama dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh (Herlina, Zauhar, & Suryadi, 2015), pada penelitiannya yang dilakukan di Kotabaru. Hasil menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi secara keseluruhan belumlah dapat dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada

masyarakat di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan masih dapat diatasi dengan berbagai cara, kecuali kendala eksternal yang berupa letak geografis dan kondisi lingkungan Kabupaten Kotabaru. Hasil lebih baik ditemukan oleh (Maulana, Jamaluddin, & Niswaty, 2018) dimana pada penelitiannya yang dilakukan pada dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Soppeng menemukan efektivitas Pelayanan Publik yang diselenggarakan sudah baik akan tetapi masih perlu adanya peningkatan, penambahan infrastruktur yang menunjang pelayanan dan perubahan sistem pelayanan yang lebih memudahkan lagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Hasil paling memuaskan ditemukan oleh (Reandrianta, 2016), dimana hasil penelitiannya menyebutkan bahwa pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil pada pemerintah Kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah berjalan secara efektif, hal tersebut ditunjukkan dengan kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Kulon Progo yang telah berjalan dengan baik, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kependudukan dan catatan sipil, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa referensi dari penelitian sebelumnya yang telah dikemukakan di atas, maka masih perlu diadakan penelitian sejenis untuk mengukur kinerja dan efektivitas pelayanan publik di Indonesia khususnya di daerah-daerah. Dengan ditemukannya beberapa hasil yang berbeda, ini mencerminkan efektivitas layanan belum setara di beberapa daerah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara khusus di Kabupaten Jembrana, Bali.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya dalam kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan. Hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya direncanakan sesuai atau tidaknya dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Untuk mencapai efektivitas layanan yang baik harus diimbangi dengan kinerja yang baik dari seluruh team yang terlibat dalam suatu organisasi. Menurut (Krishardianto, Santoso, & Subarno, 2012) Kinerja adalah kemampuan seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas-tugas atau kegiatan yang ada di dalam suatu organisasi sebagai wujud upaya pencapaian visi, misi, tujuan, sasaran organisasi. Kinerja Dalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan haruslah ditunjang oleh beberapa faktor guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Adapun beberapa faktor tersebut sebagai berikut (Moenir, 2006);

- a. Faktor kesadaran: adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja, antara lain kerjasama antar pegawai (pimpinan dan bawahan), disiplin pegawai dalam melayani masyarakat, sikap petugas, kepedulian yang ditunjukkan petugas, keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat.
- b. Faktor aturan: aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya, seperti persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, proses/alur pelayanan dan kejelasan prosedur pelayanan.
- c. Faktor organisasi: organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai, adalah sebagai berikut: Penetapan

- sistem, Pedoman, Standar pelaksanaan Administrasi Kependudukan, Koordinasi antarinstansi dalam urusan Administrasi Kependudukan.
- d. Faktor pendapatan: Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan juga dimaksud dengan ada tidaknya pemungutan biaya pada saat pembuatan dokumen administrasi kependudukan, pencetakan, penerbitan, dan distribusi blangko dokumen kependudukan.
 - e. Faktor kemampuan dan keterampilan: kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada, adalah sebagai berikut: pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional dan penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan.
 - f. Faktor sarana pelayanan: sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu, antara lain: kondisi ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan, penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dan lokasi kantor

III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif qualitative yang bertujuan memperoleh data dan melihat Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. Disamping itu, pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik wawancara yang berlangsung pada tanggal 7 Januari 2019 sampai dengan 10 Januari 2019. Informan yang dipilih dalam penelitian ini yang dijadikan sumber data diklasifikasikan dalam Golongan Umur. Berikut adalah identitas informan, yaitu umur 20-40 berjumlah 7 orang dan 40-60 berjumlah 3 orang. Jadi, jumlah informan yang diwawancarai dalam penelitian ini berjumlah 10 orang.

Setelah data diperoleh melalui wawancara, selanjutnya dianalisis dengan menemukan fenomena yang menjadi pokok-pokok temuan dari wawancara dan disajikan dalam bentuk tabel matrik hasil wawancara. Dalam tahap awal yaitu reduksi data, dalam hal ini data yang diperoleh dari lapangan kemudian di ringkas lagi kedalam sebuah matrik dan dipilih berdasarkan control lapangan yang dilakukan. Tahap selanjutnya hasil observasi yang telah disajikan kemudian dideskripsikan agar makna yang terkandung didalamnya menjadi lebih jelas terhadap data yang diperoleh dan dikembangkan secara profesional dan berkaitan dengan konsep. Sebagai langkah akhir dari analisa ini adalah penarikan kesimpulan verifikasi, dalam verifikasi diuraikan fakta-fakta yang terjadi pada tempat penelitian dan kemudian menghasilkan suatu data baru yang lebih ringkas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari analisis berdasarkan wawancara mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana selanjutnya akan dideskripsikan setiap itemnya. Pertama, hasil wawancara berdasarkan faktor kesadaran, yaitu kepedulian terhadap masyarakat kerap kali ditunjukkan oleh pegawai dengan cara mengingatkan masyarakat untuk mengurus dokumen yang belum tercatat. Selain itu, keramahmatan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh pegawai sangatlah baik sehingga menimbulkan kekaguman dari masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.

Tabel 1
Hasil Wawancara Berdasarkan Faktor Kesadaran

No	Pedoman Wawancara	Hasil Temuan
1	Kerjasama antar Pegawai (Pimpinan dan Bawahan)	Jumlah personil aparatur yang ada saat ini tingkat efektivitas dalam berkoordinasi dan berkomunikasi antar personil cukup efektif, namun secara profesionalme dirasakan <i>belum</i> optimal. Dan jumlah pegawai masih kurang hingga saat ini.
2	Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat	Dalam ruang lingkup kerja pegawai memiliki komitmen untuk bertanggung jawab dalam melayani masyarakat pada bidangnya masing-masing, agar dapat meningkatkan kualitas pegawai. Setiap tahun kami selalu mengadakan evaluasi demi meningkatkan kualitas kinerja pegawai secara efektif.
3	Sikap Petugas	Masyarakat merasakan bahwa sikap petugas selama ini sangat baik dan menunjukkan tanggung jawab saat melayani masyarakat dalam mengurus dokumen Administrasi Kependudukan.
4	Kepedulian yang ditunjukkan	Kepedulian terhadap masyarakat kerap kali ditunjukkan oleh pegawai dengan cara mengingatkan masyarakat untuk mengurus dokumen yang belum tercatat.
5	Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat	Keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh petugas sangatlah baik sehingga menimbulkan kekaguman dari masyarakat yang sedang melakukan pelayanan.

Kedua, hasil wawancara berdasarkan faktor aturan, yaitu prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencacatan sipil sealama 3 hari. Disamping itu, kejelasan mengenai pelayanan selalu diperhatikan oleh petugas dengan cara memberikan himbauan kepada masyarakat untuk lebih teliti dalam memverifikasi berkas agar bisa segera diproses dengan baik namun kadangkala masyarakat lalai dalam melengkapi berkas atau dokumen sehingga proses pengerjaan bisa mencapai satu bulan.

Tabel 2
Hasil Wawancara Berdasarkan Faktor Aturan

No	Pedoman Wawancara	Hasil Temuan
1	Proses/alur pelayanan	1) Prosedur Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (3 Hari) 2) Prosedur pelayanan pengezaahan dokumen kependudukan (standar waktu pelayanan 1 hari)
2	Kejelasan Prosedur pelayanan	Kejelasan prosedur pelayanan selalu di perhatikan oleh petugas dengan cara memberikan masyarakat yang sedang mengurus dokumen untuk lebih teliti dalam memverifikasi berkas agar bisa segera di prosesa dengan baik dan masyarakat dapat menerima pelayanan dengan baik pula. Akan tetapi permasalahan dan hambatan masih di rasakan hingga saat ini, seperti masyarakat kurang melengkapi berkas dan dokumen sehingga proses pengerjaan dokumen bisa mencapai waktu satu bulan paling lambat.
3	Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan	Setiap ada pemohon mengajukan permohonan dengan masing masing keperluan petugas sudah menyiapkan cek list atau format persyaratan, itu bisa di dapatkan di <i>front office</i> , setelah itu petugas memberitahukan pemohon akan alur/proses pelayanannya.

Ketiga, hasil wawancara berdasarkan faktor organisasi, yaitu penetapan sistem: Dukcapil Kabupaten Jembrana masih menggunakan sistem lama sesuai Perbub No. 11 tahun 2016. Selain itu, setiap kegiatan Dukcapil Kabupaten Jembrana selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak yang diajak melakukan kegiatan seperti adanya kerjasama antar instansi dari Pol.PP, Polri maupun TNI dalam melaksanakan pemantauan dan pengawasan penduduk pendatang/musiman, serta koordinasi terhadap kampung KB.

Tabel 3
Hasil Wawancara Berdasarkan Faktor Organisasi

No	Pedoman Wawancara	Hasil Temuan
1	Penetapan sistem.	Dalam penetapan sistem Dukcapil Kabupaten Jembrana masih menggunakan sistem yang lama sesuai Perbub No 41 Tahun 2016
2	Pedoman	Dukcapil Kabupaten Jembrana hingga kini masih menggunakan pedoman aturan pemerintah kabupaten jembrana sesuai Perbub No 41 Tahun 2016
3	Standar pelaksanaan Administrasi Kependudukan	Standar pelaksanaan administrasi kependudukan sudah menggunakan <i>Standard Operation Procedure (SOP)</i> sebagai acuan memberikan pelayanan
4	Koordinasi antarinstansi dalam urusan Administrasi Kependudukan	Setiap kegiatan Dukcapil Kabupaten Jembrana selalu berkoordinasi dengan pihak pihak yang di ajak untuk melakukan kegiatan, seperti misalnya, Adanya kerjasama yang baik antar instansi dari Pol. PP, POLRI maupun TNI dalam melaksanakan pemantauan dan pengawasan penduduk pendatang/musiman, serta koordinasi terhadap kampung KB

Keempat, hasil wawancara berdasarkan faktor pendapatan, yaitu pencetakan dan penerbitan: Dukcapil kabupaten Jembrana tidak memungut biaya kepada masyarakat, karena terbitnya kebijakan kependudukan yang membebaskan biaya KTP, KK dan pencatatan sipil dari Pemerintah Kabupaten Jembrana.

Tabel 4
Hasil Wawancara Berdasarkan Faktor Pendapatan

No	Pedoman Wawancara	Hasil Temuan
1 2 3	Pencetakan, Penerbitan, dan Distribusi Blangko Dokumen Kependudukan	Dalam hal ini Dukcapil Kabupaten Jembrana tidak memungut biaya kepada masyarakat, karena telah adanya kebijakan kependudukan yang membebaskan biaya KTP, KK dan Pencatatan Sipil dari Pemerintah Kabupaten Jembrana.

Kelima, hasil wawancara berdasarkan faktor kemampuan dan keterampilan, yaitu penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan: Dukcapil Kabupaten Jembrana sudah memiliki komitmen untuk bertanggungjawab dalam melayani masyarakat pada bidangnya masing-masing agar dapat meningkatkan kualitas dan efektifitas pelayanan. Setiap tahun Dukcapil kabupaten Jembrana selalu mengadakan evaluasi demi meningkatkan kualitas kerja pegawai.

Keenam, hasil wawancara berdasarkan faktor sarana pelayanan, yaitu kondisi ruang pelayanan: masyarakat menilai bahwa kondisi ruang pelayanan sudah cukup nyaman namun dalam pemetaan arsip masih terlihat kurang rapi. Selain itu, fasilitas pendukung seperti jaringan, website untuk memudahkan masyarakat dalam mengetahui informasi pelayanan.

Tabel 5
Hasil Wawancara Berdasarkan Faktor Pendapatan

No	Pedoman Wawancara	Hasil Temuan
1	Kondisi ruang pelayanan	Masyarakat menilai bahwa kondisi ruang pelayanan sudah cukup nyaman namun dalam penataan arsip masih terlihat kurang rapi
2	Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan	Saat ini fasilitas pendukung di ruang lingkup kantor Dukcapil sudah lengkap, seperti: website dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mengetahui informasi pelayanan, sistem jaringan (WiFi), Nomor Hand/WC: dimasing masing ruangan, lemari arsip di ruang tunggu, semua sudah di lengkapi dengan insyaallah program pelayanan yang efektif.
3	Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi	Penyediaan sarana pendukung: Untuk menyelenggarakan urusan kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jembrana telah didukung dengan sarana kerja a. 1 unit sistem STAN, b. 24 Komputer, c. 9 Unit Laptop, d. 33 buah Printer, e. 1 Paket Peralatan Mejak Jani dan Landa lampu elektronik, f. 1 Paket Sistem jaringan
4	Lokasi kantor	Masyarakat menilai dalam hal ini lokasi kantor sangat strategis karena berada lam pusat pemerintahan dan di pusat kota Negara Kabupaten Jembrana

V. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana, yaitu 1) penerapan Faktor kesadaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana sudah menerapkannya dengan baik walaupun dengan jumlah personil aparatur yang ada saat ini tingkat efektivitas dalam berkoordinasi dan berkomunikasi antar personil cukup efektif dan semua informan dari masyarakat memberikan ulasan yang positif. 2) Terselenggaranya pelayanan dengan menggunakan sumber daya manusia secara optimal dan bertanggung jawab. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana sudah menerapkan faktor aturan pelayanan untuk masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan efektif. 3) Dalam faktor organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana sudah terselenggara dengan efektif dan kordinasi antar instansi diterapkan dengan baik. 4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Jembrana sudah menerapkan faktor pendapatan sesuai dengan peraturan kebijakan kependudukan yang membebaskan biaya KTP, KK dan Pencatatan Sipil dari Pemerintah dengan efektif. 5) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana sudah menerapkan secara efektif faktor kemampuan dan keterampilan dalam pengelolaan dan penyajian data yang berskala nasional dan penempatan pegawai yang sesuai latar belakang pendidikan. 6) Dalam faktor sarana pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana sudah menyediakan fasilitas pelayanan pendukung yang ditunjang dengan ketersediaan sarana teknologi dan informasi dan sudah dimanfaatkan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Herlina, Zauhar, S., & Suryadi. (2015). Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(3), 456–465. Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/127>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pelayanan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2016-2021

- Krishardianto, B. I., Santoso, D., & Subarno, A. (2012). Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 1(2), 1–9. Retrieved from <http://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/pap/article/view/623>
- Maulana, M. F., Jamaluddin, & Niswaty, R. (2018). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng*. Universitas Negeri Makassar. Retrieved from <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/10111>
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Reandrianta, F. A. (2016). *Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Retrieved from <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/9029>
- Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil