

KUALITAS PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PUNCAK JAYA PROVINSI
PAPUA TENGAH

Kamison Murib
NPP. 31.1041

Asdaf Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua Tengah
Program Studi Kependudukan dan Catatan Sipil
Email: 31.1041@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Drs. Florianus Aser, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Public service is a very basic thing for government agencies as public servants who have an obligation and responsibility to provide good and professional service. **Purpose:** To describe and analyze the quality of the implementation of Digital Population Identity in Puncak Jaya Regency. **Method:** With qualitative research methods, triangulation techniques are used in data collection, so regarding the validity of the data, cross-checking will be carried out using the same source but with different methods. **Results/Findings:** The results of the study show that the completeness of facilities and infrastructure in the service process, especially IKD, according to the researcher, is still not good due to the lack of availability of seats in the waiting room which is inadequate so that when many applicants who come to make an E-KTP have to wait for a long time and do not get a place to sit. **Conclusion:** The service standards are clear and in providing services are in accordance with existing regulations. The innovations at the Population and Civil Registration Office of Puncak Jaya Regency have been enough to help the community in the implementation of services.

Keywords: Services, E-KTP, Innovation

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat yang mempunyai kewajiban dan bertanggungjawab untuk memberi pelayanan yang baik dan secara profesional. **Tujuan:** Untuk menggambarkan dan menganalisis tentang bagaimana kualitas pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Puncak Jaya. **Metode:** Dengan metode penelitian kualitatif, digunakan triangulasi teknik dalam pengumpulan data, maka terkait keabsahan data akan dilakukan cara *ricek cross* cek dengan sumber yang sama namun metode yang berbeda. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kelengkapan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan khususnya IKD menurut peneliti bahwa dalam indikator ini masih kurang baik dikarenakan kurangnya ketersediaan kursi di ruang tunggu yang belum memadai sehingga disaat banyak pemohon yang datang ingin membuat E-KTP harus menunggu lama dan tidak mendapatkan tempat untuk duduk. **Kesimpulan:** Dalam standar pelayanan sudah jelas dan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Inovasi yang ada di Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya sudah cukup membantu masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

Kata kunci: Pelayanan , E-KTP, Inovasi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat yang mempunyai kewajiban dan bertanggungjawab untuk memberi pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan atau aparat pemerintah. Pemerintah diberi wewang untuk mengafur rumah tangganya daerahnya, termasuk dalam pemberian pelayan publik kepada masyarakat daerahnya. Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan disetiap negara itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku. Yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah, dimana pemerintah pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga warga masyarakat dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pemerintah Kabupaten Puncak Jaya pertama kali melakukan peluncuran “Pelayanan Dukcapil *Go Mobile*” pada tahun 2019. Di ketahui bahwa masih banyak warga masyarakat di Kabupaten Puncak Jaya yang belum melakukan perekaman KTP karena faktor jarak dan biaya, yang mana menuju kota mulia sebagian besar hanya dapat dijangkau dengan berjalan kaki berhari-hari, pesawat udara dan transportasi ojek yang cukup mahal serta faktor tempat tinggal di kota Mulia. Ini menjadi salah satu penghambat rendahnya capaian perekaman KTP el di Puncak Jaya khususnya bagi warga masyarakat Orang Asli Papua (OAP) yang sampai saat ini baru mencapai 23,79 %. Dalam upaya mendongkrak capaian perekaman KTP el khususnya pada distrik yang jauh dari ibukota kabupaten, mengingat pentingnya dokumen KTP el bagi masyarakat karena menjadi persyaratan dokumen data Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Pembukaan Rekening, Dokumen perjalanan, Pendidikan dan sebagainya. Bupati Puncak Jaya Dr. Yuni Wonda mendorong percepatan perekaman KTP el dengan mengalokasikan dana Otonomi Khusus sebagai dana penunjang layanan langsung di lapangan dengan metode jemput bola. Kegiatan awal dilaksanakan di Distrik Yamo, animo dan antusias masyarakat setempat dalam perekaman KTP el cukup tinggi, sebanyak 154 orang yang melakukan perekaman KTP el. Permasalahan yang terjadi di Dukcapil Kabupaten Puncak Jaya yaitu:

1. Pencetakan KTP elektronik (e-KTP) di Kabupaten Puncak Jaya masih terkendala karena blangko e-KTP mengalami keterlambatan dari Pemerintah pusat, sehingga menghambat proses pencetakan.
2. Jaringan Internet dan *server* yang sering mengalami gangguan ketika akan melakukan penginputan data dan download database kependudukan.
3. Sipil negara dukcapil puncak jaya kurang menguasai sistem atau prose pencetakan E-KTP.

4. Proses pengurusan *interval* makan waktu lama, yang di mana tidak sesuai dengan petunjuk MENDAGRI harusnya 1-2 jam sudah selesai. Permasalahn ke lima kurang pasokan listrik untuk melayani operasional Dukcapil Puncak jaya masih kurang.

1.3 Penelitian Terdahulu

Imanda, A. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah. Berdasarkan kesimpulan pemerintah harus mengembangkan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas agar dapat meningkatkan pelayanan termasuk penegakan disiplin pegawai, meningkatkan mental aparatur melalui pemberian hukuman dan penghargaan, dan terstruktur standar prosedur operasional, peningkatan sarana pendukung teknologi komputerisasi yang digerakkan dan kantor yang lebih memadai terletak pada area dan keadaan yang strategis.

Suleman, S. (2019). Kualitas pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan. Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan belum seutuhnya maksimal. Kondisi ini kemudian dapat dilihat dari beberapa aspek terpenting yakni mulai dari kualitas SDMnya, sarana prasarana, letak geografis dan kedisiplinan pegawai.

Nurjannah, L. (2021). *Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel integritas terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota, adanya pengaruh signifikan antara variabel disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota dan terdapat pengaruh yang signifikan antara integritas dan disiplin kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten 50 Kota.

PUTRI, P. (2021). *KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL)(KOTA MATARAM TAHUN 2020)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Mataram pada Tahun2020 yaitu berupa buktifisik, kehandalan, dayatanggap, jaminan, dan kemampuan dalam memahami. Kendala-kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram berupa pelayanan yang kurang optimal kurangnya fasilitas, dan jaringan yang kurang memadai

Utami, P. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di wilayah Dukcapil Lombok Barat memenuhi standar pelayanan publik yang berkualitas, dengan pemenuhan fasilitas pelayanan sesuai harapan masyarakat dan komitmen tambahan melalui regulasi berupa Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tahun 2021 terkait standar pelayanan publik di lingkungan Dukcapil Lombok Barat.

Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). *Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan KLAMPID pada kriteria efektivitas KLAMPID dikatakan cukup efektif namun belum optimal dalam operasional website. Efisiensi KLAMPID sangat efisien dalam pelayanan publik.

Yusondra, G. (2020). *Perancangan Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Web*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi kependudukan ini dapat membantu bagian pendaftaran dan pendataan penduduk dalam mengelola data kelahiran, kematian

dan pindah datang dan proses pembuatan laporan-laporan mengenai jumlah penduduk perbulan yang diharapkan.

Fadilah, M. R., & Mulianingsih, S. (2024). *EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SINTREN DALAM PENERTIBAN ADMINISTRASI PINDAH DATANG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIREBON PROVINSI JAWA BARAT*. Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, peneliti menemukan bahwa pelayanan online aplikasi Sintren masih terdapat beberapa kekurangan seperti kurangnya kepercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan online, sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam memberikan pelayanan online, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya aplikasi Sintren serta sosialisasi tata cara pemakaian aplikasi Sintren tersebut.

Firdasari, K. A., & Hardjati, S. (2023). *Optimalisasi Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Bagi Warga Pindah Datang di Kelurahan Panjangjiwo*. Hasil dari penelitian penulis selama magang menampilkan kenyataan bahwa pelaksanaan optimalisasi masyarakat sadar administrasi kependudukan bagi warga pindah datang di Kelurahan Panjangjiwo dilihat dari sudut pandang teori pemberdayaan pelayanan publik telah terselenggara dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota Surabaya.

Kurniadi, D., Septiana, Y., Ningsih, A. R., & Suhendar, H. (2021). *Perancangan Sistem Informasi Kependudukan di Lingkungan Rukun Tetangga atau Rukun Warga Berbasis Web*. Penelitian ini menghasilkan sistem informasi kependudukan di lingkungan RT/ RW yang bisa digunakan untuk mengelola data kependudukan serta membantu penduduk dalam mengajukan surat pengantar.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang berbeda dan luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua Tengah.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menggambarkan dan menganalisis tentang bagaimana kualitas pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Puncak Jaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Puncak Jaya.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah dalam pelaksanaan mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Puncak Jaya.

II. METODE

Menurut (Sugiyono, 2019) yaitu “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan dan tujuan tertentu”. Setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Secara umum tujuan penelitian ada tiga macam yaitu yang bersifat penemuan, pembuktian dan pengembangan. Memulai penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data: yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian yang berdasarkan fakta keadaan alam yang bersifat natural dalam kehidupan sosial

seseorang Dalam menggunakan penelitian kualitatif dibutuhkan data atau informasi seperti teks hasil wawancara, catatan ketika berada dilapangan, dokumen-dokumen, dan bahan-bahan lain (foto, data dari sumber lain atau internet, dan lain-lain). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Menurut (Moleong, 2014) penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti, dalam hal ini, pengelolaan administrasi penduduk pindah datang secara online. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam tentang pengelolaan administrasi penduduk pindah datang berbasis online di Kota Lubuk Linggau, dengan mempertimbangkan konteks lokal dan aspek-aspek kualitatif yang relevan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua Tengah

1. Tangibles (Berwujud)

Tangibles (berwujud) menyangkut lingkungan fisik dan gambaran fisik yang berupa kelengkapan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga wujud pelayanan dapat dirasakan.

2. Reliability (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) menyangkut standar pelayanan yang jelas dan inovasi dalam pelayanan. Dalam sebuah pelayanan tentunya harus bisa melakukan yang terbaik dan harus sesuai yang diharapkan oleh masyarakat sehingga timbul rasa kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) menyangkut Kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, jangka waktu pelayanan dan semua keluhan di respon oleh petugas.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) menyangkut jaminan biaya dalam pelayanan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. Empathy (Empati)

Empathy (Empati) menyangkut petugas/aparatur memberikan rasa adil dalam pelayanan. Empati adalah perhatian khusus kepada pelanggan dan keadilan dalam memberikan pelayanan serta memahami keinginan masyarakat.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Kelengkapan sarana dan prasarana dalam proses masih kurang dikarenakan disaat banyak masyarakat atau pemohon yang datang tidak mendapatkan tempat duduk. Dalam indikator kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan terus diperbaiki, sama seperti penelitian dari PUTRI, P. (2021) yang sama-sama menemukan keterbatasan sarana dan prasarana yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan public.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua Tengah, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangibel* (Berwujud)

- a. Kelengkapan sarana dan prasarana dalam proses masih kurang dikarenakan disaat banyak masyarakat atau pemohon yang datang tidak mendapatkan tempat duduk.
- b. Dalam indikator kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan terus diperbaiki

2. *Reliability* (Kehandalan)

- a. Dalam standar pelayanan sudah jelas dan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ada.
- b. Inovasi yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya sudah cukup membantu masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

- a. Kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kurang baik dan harus ada peningkatan yang baik serta pengetahuan petugas dalam mengoperasikan elektronik.
- b. Semua keluhan pemohon atau masyarakat di dalam pelayanan petugas sudah merespon cukup baik.

4. *Assurance* (Jaminan)

- a. Sudah ada kepastian jaminan biaya yang jelas dan biaya yang gratis dalam pembuatan IKD.
- b. Petugas atau tenaga pelayanan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan cukup baik.

5. *Empathy* (Empati)

- a. Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya sudah cukup baik. Karena tidak adanya diskriminasi atau perbedaan perlakuan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya dalam pelayanan.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian sehingga tidak maksimal dalam menemukan hasil.

Arah Masa Depan Penelitian (future work): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya Provinsi Papua Tengah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Puncak Jaya, Masyarakat Kabupaten Puncak Jaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal

Fadilah, M. R., & Mulianingsih, S. (2024). *EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SINTREN DALAM PENERTIBAN ADMINISTRASI PINDAH DATANG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIREBON PROVINSI JAWA BARAT* (Doctoral dissertation, IPDN). [EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI APLIKASI SINTREN DALAM PENERTIBAN ADMINISTRASI PINDAH DATANG](#)

[DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIREBON
PROVINSI JAWA BARAT - Repository IPDN](#)

- Firdasari, K. A., & Hardjati, S. (2023). Optimalisasi Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Bagi Warga Pindah Datang di Kelurahan Panjangjiwo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 407-416. [Optimalisasi Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Bagi Warga Pindah Datang di Kelurahan Panjangjiwo | Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan \(peneliti.net\)](#)
- Imanda, A. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 1(2). [KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BENGKULU TENGAH | Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik \(unived.ac.id\)](#)
- Kurniadi, D., Septiana, Y., Ningsih, A. R., & Suhendar, H. (2021). Perancangan Sistem Informasi Kependudukan di Lingkungan Rukun Tetangga atau Rukun Warga Berbasis Web. *Jurnal Algoritma*, 18(2), 385-395. [Perancangan Sistem Informasi Kependudukan di Lingkungan Rukun Tetangga atau Rukun Warga Berbasis Web | Jurnal Algoritma \(itg.ac.id\)](#)
- Moleong, L. J. (2014). Metode penelitian kualitatif (revisi). Remaja Rosdakarya.
- Nurjannah, L. (2021). *Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas DUKCAPIL Kabupaten 50 Kota* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang). [Pengaruh Integritas dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas DUKCAPIL Kabupaten 50 Kota - Universitas Negeri Padang Repository \(unp.ac.id\)](#)
- PUTRI, P. (2021). *KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DUKCAPIL)(KOTA MATARAM TAHUN 2020)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram). [KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL \(DUKCAPIL\) \(KOTA MATARAM TAHUN 2020\) - Ummat Repository](#)
- Sugiyono. (2020). Metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D. Alfabeta.
- Suleman, S. (2019). Kualitas pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 1-13. [Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan | Suleman | Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik \(unismuh.ac.id\)](#)
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 1123-1136. [EVALUASI LAYANAN KAWIN, LAHIR, MATI, PINDAH, DATANG \(KLAMPID\) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SURABAYA | Publika \(unesa.ac.id\)](#)
- Utami, P. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas DUKCAPIL Dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 11(1), 1-10. [Mengukur Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat | Journal of Governance and Local Politics \(JGLP\) \(unpacti.ac.id\)](#)
- Yusondra, G. (2020). Perancangan Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Web. *IndraTech*, 1(1), 65-73. [PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KEPENDUDUKAN BERBASIS WEB | Yusondra | IndraTech \(stmikindragiri.ac.id\)](#)