PELAYANAN PENERTIBAN SURAT KETERANGAN PINDAH BAGI PENDUDUK MIGRAN MELALUI PROGRAM PINANG DI KABUPATEN MIMIKA PROVINSI PAPUA TENGAH

Christien Natallis Wawiyai Mayor
NPP. 33.1092
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: christienmayor23@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Imelda Hutasoit, M.Kes., MA.
Email: imeldahutasoit@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *The issuance of Moving Certificates for migrant residents is an important component of population administration services because it supports orderly population registration and the accuracy of demographic data. Although digital innovations have increasingly been adopted in public services, studies focusing on the quality of Moving Certificate issuance services through local digital innovations, particularly in regions experiencing high population mobility, remain limited. This study addresses that gap by examining the implementation of the Pinang Program in Mimika Regency, Central Papua Province.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the implementation of Moving Certificate issuance services for migrant residents through the Pinang Program in Mimika Regency, Central Papua Province.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving officials of the Department of Population and Civil Registration and members of the community. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing.* ***Result:*** *The findings show that the implementation of the service has generally been carried out in accordance with established procedures. In terms of reliability, services were delivered based on standard operating procedures and accurate data processing. Responsiveness was reflected in officers' ability to respond promptly to applicants' needs and provide guidance throughout the service process. Assurance was demonstrated through clear information regarding service requirements, procedures, and completion times. Empathy was reflected in courteous and non-discriminatory interactions with service users. Tangibles were demonstrated through the availability of service facilities, information technology infrastructure, and supporting equipment required for document processing.* ***Conclusion:*** *The issuance of Moving Certificates for migrant residents through the Pinang Program has been implemented and contributes to the provision of population administration services in Mimika Regency, as reflected in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.*

Keywords: *assurance; migrant residents; population administration; public service; reliability*

ABSTRAK

Permasalahan: Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah merupakan salah satu layanan administrasi kependudukan yang berperan penting dalam mewujudkan tertib administrasi penduduk migran. Meskipun telah diterapkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui Program Pinang, kajian

yang secara khusus menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui program tersebut masih terbatas, khususnya di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pejabat dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang telah dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku. Pada dimensi *reliability*, pelayanan dilakukan sesuai standar operasional prosedur dan mengutamakan ketepatan data. Dimensi *responsiveness* terlihat dari kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pemohon dan memberikan pendampingan selama proses pelayanan. Dimensi *assurance* ditunjukkan melalui penyampaian informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan. Dimensi *empathy* tercermin dari sikap ramah, sopan, dan tidak diskriminatif dalam melayani masyarakat. Dimensi *tangible* ditunjukkan oleh tersedianya sarana, prasarana, dan fasilitas teknologi informasi yang mendukung proses pelayanan. **Kesimpulan:** Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah telah terlaksana dan menunjukkan kualitas pelayanan pada dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible* dalam mendukung penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Kata kunci: administrasi kependudukan; pelayanan publik; penduduk migran; Program Pinang; Surat Keterangan Pindah

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital telah menjadi agenda utama pemerintahan di berbagai negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan penyelenggaraan pelayanan yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Perkembangan digitalisasi sektor publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga pada peningkatan kualitas interaksi antara pemerintah dan warga negara. Dalam konteks administrasi publik, transformasi digital dipandang sebagai instrumen penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mampu menjawab tantangan mobilitas penduduk yang semakin tinggi (Ciancarini et al., 2023).

Di berbagai negara, pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu sektor yang mengalami transformasi digital secara signifikan. Digitalisasi dokumen kependudukan dan layanan berbasis elektronik dinilai mampu meningkatkan akurasi data, mempercepat proses pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Inovasi digital dalam administrasi kependudukan juga menjadi bagian dari upaya pemerintah untuk membangun sistem data kependudukan yang terintegrasi dan mutakhir sebagai dasar penyusunan kebijakan publik yang efektif (Yulanda, 2023).

Di Indonesia, pelayanan administrasi kependudukan merupakan urusan wajib pemerintah daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan identitas hukum warga negara serta akses terhadap berbagai pelayanan publik. Seiring perkembangan teknologi, pemerintah terus mendorong digitalisasi pelayanan administrasi

kependudukan melalui berbagai inovasi pelayanan berbasis elektronik guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Amalia, 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan berbasis digital mampu mempersingkat waktu pelayanan, meningkatkan kemudahan akses, serta mengurangi beban administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual (Apsari, 2025; Krishna, 2025). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa transformasi layanan administrasi kependudukan melalui e-government mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik (Salsabila, 2025; Febriarti, 2025).

Kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas menjadi semakin penting seiring meningkatnya mobilitas penduduk. Salah satu dokumen kependudukan yang memiliki peran penting dalam proses perpindahan penduduk adalah Surat Keterangan Pindah. Dokumen ini menjadi dasar perubahan data kependudukan dan penerbitan dokumen administrasi lainnya di daerah tujuan. Ketertiban administrasi perpindahan penduduk sangat diperlukan untuk menjaga akurasi data kependudukan, mendukung perencanaan pembangunan, serta memastikan setiap penduduk memperoleh hak pelayanan publik secara tepat (Aprilia, 2020).

Kabupaten Mimika merupakan salah satu daerah di Provinsi Papua Tengah yang memiliki tingkat mobilitas penduduk relatif tinggi. Keberadaan berbagai aktivitas ekonomi, khususnya sektor pertambangan dan jasa, menjadikan Kabupaten Mimika sebagai salah satu tujuan migrasi penduduk dari berbagai wilayah di Indonesia. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Tahun 2024, jumlah penduduk yang melakukan perpindahan dan tercatat melalui pelayanan Surat Keterangan Pindah mencapai 8.135 jiwa. Tingginya arus migrasi tersebut menuntut tersedianya pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan mampu menjangkau masyarakat secara luas.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui Program Pinang. Program ini memungkinkan masyarakat mengurus penerbitan Surat Keterangan Pindah secara lebih mudah tanpa harus melalui prosedur pelayanan konvensional yang memerlukan kehadiran fisik secara berulang di kantor pelayanan. Inovasi tersebut sejalan dengan arah kebijakan nasional dalam pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang menekankan kemudahan akses, efektivitas pelayanan, dan peningkatan kualitas layanan publik (Dwimahendrawan et al., 2024; Yulanda, 2023).

Secara teoritis, kualitas pelayanan publik dapat dianalisis menggunakan teori Fitzsimmons yang terdiri atas lima dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat. Reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten, responsiveness menunjukkan ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat, assurance mencerminkan jaminan dan kepastian pelayanan, empathy berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan, sedangkan tangible menekankan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Kelima dimensi tersebut relevan digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang di Kabupaten Mimika.

Kondisi ideal pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah adalah terselenggaranya pelayanan yang cepat, akurat, mudah diakses, memberikan kepastian kepada masyarakat, serta didukung sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan yang berkualitas juga harus mampu menjamin ketepatan data kependudukan sehingga dapat mendukung tertib administrasi penduduk secara berkelanjutan. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital memerlukan evaluasi yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Mimika telah dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang berlaku. Pelayanan tersebut tercermin melalui dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible yang menjadi indikator kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan pentingnya kajian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis inovasi digital dalam mendukung tertib administrasi penduduk migran di Kabupaten Mimika.

Oleh karena itu, penelitian mengenai Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi Penduduk Migran Melalui Program Pinang di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik terhadap pengembangan kajian administrasi kependudukan dan pelayanan publik, sekaligus memberikan gambaran empiris mengenai implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada tingkat pemerintah daerah.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik dan administrasi kependudukan telah berkembang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Pada tingkat internasional, berbagai penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan administrasi pemerintah mampu meningkatkan kualitas layanan, efisiensi birokrasi, serta aksesibilitas masyarakat terhadap layanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi digital government berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur dan peningkatan akses layanan secara daring (Criado et al., 2021). Temuan serupa menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dan kepuasan pengguna layanan (Meijer & Bekkers, 2022). Selain itu, keberhasilan transformasi pelayanan digital juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan (Abil & Bauyrzhankyzy, 2023).

Pada konteks nasional, penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa penerapan e-government mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik (Salsabila, 2025). Hasil penelitian lainnya menjelaskan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses dan percepatan proses pelayanan (Yulanda, 2023). Selanjutnya, implementasi Identitas Kependudukan Digital juga dinilai menjadi bagian penting dalam transformasi pelayanan administrasi kependudukan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Amalia, 2024).

Meskipun demikian, terdapat inkonsistensi hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan kualitas layanan secara signifikan, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola proses pelayanan dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Penelitian mengenai administrasi pindah datang penduduk menemukan bahwa pelayanan masih menghadapi permasalahan dalam pengelolaan data kependudukan (Ramadhoan et al., 2019). Penelitian lain menunjukkan bahwa pelayanan surat pindah datang belum sepenuhnya optimal meskipun telah dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan (Ayu, 2019). Sebaliknya, penelitian yang dilakukan di Kota Kupang menyimpulkan bahwa pelayanan surat pindah datang telah berjalan efektif dan efisien berdasarkan persepsi pengguna layanan. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan masih memerlukan kajian lebih lanjut pada berbagai konteks wilayah dan inovasi pelayanan yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh akademisi IPDN juga memberikan perhatian terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu diukur secara komprehensif berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan (Hutasoit, 2022). Selain itu, keberhasilan implementasi pelayanan publik pada pemerintah daerah tidak hanya diukur dari keberadaan inovasi pelayanan, tetapi juga dari kualitas layanan yang dirasakan masyarakat (Alam, 2024). Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih membahas pelayanan administrasi kependudukan

secara umum dan belum secara khusus mengkaji pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui inovasi pelayanan digital.

Keterbatasan penelitian terdahulu juga terlihat dari masih sedikitnya kajian yang secara spesifik menyoroti pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah sebagai bagian dari administrasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan mobilitas penduduk. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada implementasi e-government, pelayanan administrasi kependudukan secara umum, atau kualitas pelayanan publik secara luas. Selain itu, penelitian yang mengkaji inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di wilayah Papua, khususnya Kabupaten Mimika, masih sangat terbatas. Padahal, Kabupaten Mimika merupakan salah satu daerah tujuan migrasi yang memiliki tingkat mobilitas penduduk tinggi sehingga memerlukan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan mudah diakses.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang memiliki urgensi teoritis yang kuat dalam pengembangan kajian administrasi kependudukan dan pelayanan publik berbasis digital. Transformasi digital dalam sektor publik telah menjadi isu penting dalam studi administrasi publik karena memengaruhi cara pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan (Ciancarini et al., 2023). Selain itu, transformasi pemerintahan digital dipandang sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik di berbagai negara (Alenezi, 2022). Dalam konteks administrasi kependudukan, penelitian ini penting untuk memperkaya kajian empiris mengenai kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui inovasi pelayanan digital dengan menggunakan dimensi pelayanan Fitzsimmons yang meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Secara praktis, penelitian ini menjadi penting karena pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan dasar yang berhubungan langsung dengan hak administrasi masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan terbukti mampu meningkatkan akses pelayanan, mempercepat proses penerbitan dokumen, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Putri et al., 2024). Inovasi pelayanan berbasis digital juga menjadi kebutuhan dalam menghadapi tingginya mobilitas penduduk dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan akurat (Novianto, 2023). Dalam konteks Kabupaten Mimika yang memiliki tingkat mobilitas penduduk cukup tinggi, penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang sebagai salah satu inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Urgensi kebijakan penelitian ini berkaitan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan transformasi digital pelayanan publik sebagaimana diarahkan dalam kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan digital government. Berbagai studi menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dihasilkan dan kemampuan organisasi publik dalam memberikan nilai publik kepada masyarakat (Wujarso, 2025). Selain itu, berbagai kajian pemerintahan digital menegaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik harus didukung oleh evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan agar tujuan peningkatan pelayanan publik dapat tercapai secara optimal (OECD, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini penting sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam mengevaluasi dan mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital secara berkelanjutan.

Dari perspektif akademik IPDN, penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis inovasi digital menjadi semakin relevan karena sejalan dengan pengembangan ilmu pemerintahan yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi. Kajian yang dilakukan oleh (Hutasoit, 2022) menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan perlu terus dikembangkan dengan berorientasi pada kebutuhan

masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penelitian (Alam, 2024) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan publik daerah tidak hanya ditentukan oleh keberadaan inovasi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang mampu dirasakan secara nyata oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam mendukung pengembangan ilmu pemerintahan, administrasi kependudukan, serta pelayanan publik berbasis digital pada tingkat pemerintah daerah.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai transformasi digital dalam pelayanan publik telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir seiring meningkatnya kebutuhan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *digital government* mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan aksesibilitas layanan, serta penguatan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital juga dinilai dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun demikian, penelitian tersebut masih berfokus pada pelayanan publik secara umum dan belum secara spesifik membahas pelayanan administrasi kependudukan yang berkaitan dengan perpindahan penduduk dan penerbitan Surat Keterangan Pindah (Criado et al., 2021; Meijer & Bekkers, 2022).

Kajian lain menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas interaksi antara petugas pelayanan dan pengguna layanan tetap menjadi faktor penting dalam menciptakan nilai publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian tersebut menegaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan masih menjadi aspek yang sangat relevan dalam mengevaluasi keberhasilan inovasi pelayanan berbasis digital. Akan tetapi, fokus penelitian lebih diarahkan pada transformasi pemerintahan digital secara umum dan belum mengkaji secara khusus pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat pemerintah daerah (Abil & Bauyrzhankyzy, 2023).

Pada konteks nasional, berbagai penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mempercepat proses penerbitan dokumen. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital juga dinilai mampu mendukung terwujudnya tertib administrasi kependudukan melalui pengelolaan data yang lebih akurat dan terintegrasi. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada implementasi Identitas Kependudukan Digital maupun pelayanan administrasi kependudukan secara umum, sehingga belum secara spesifik membahas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran (Yulanda, 2023; Amalia, 2024).

Penelitian lainnya menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan Dukcapil. Pelayanan berbasis digital dinilai dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang secara langsung ke kantor pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Namun demikian, penelitian tersebut masih berfokus pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara umum dan belum secara khusus menganalisis pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah sebagai salah satu layanan yang berkaitan langsung dengan

mobilitas penduduk. Selain itu, penelitian yang mengkaji pelayanan administrasi kependudukan berbasis inovasi digital pada wilayah Papua, khususnya Kabupaten Mimika, masih sangat terbatas sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan pelayanan tersebut (Salsabila, 2025; Putri et al., 2024).

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa kajian mengenai transformasi digital dalam pelayanan publik dan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan baik pada tingkat internasional maupun nasional. Akan tetapi, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui inovasi pelayanan digital pada tingkat pemerintah daerah. Selain itu, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan Fitzsimmons yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut sekaligus memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kajian administrasi kependudukan dan pelayanan publik berbasis digital.

Berbagai penelitian terbaru menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik dan administrasi kependudukan menjadi salah satu instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi *digital government* mampu meningkatkan efektivitas, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi (Criado et al., 2021; Meijer & Bekkers, 2022; Abil & Bauyrzhankyzy, 2023; Alenezi, 2022; Ciancarini et al., 2023). Pada konteks nasional, penelitian juga menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, percepatan proses administrasi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat (Yulanda, 2023; Amalia, 2024). Selain itu, sejumlah karya ilmiah dosen IPDN turut memperkuat pentingnya inovasi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kajian mengenai kualitas pelayanan publik daerah, tata kelola kolaboratif, pengembangan *smart governance*, serta peningkatan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik harus didukung oleh inovasi, pemanfaatan teknologi, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat (Alam, 2024; Sitorus, 2025; Yuliani & Hutasoit, 2024; Jamaruddin, 2024; Yuliani, 2024). Temuan-temuan tersebut menjadi dasar penting dalam memahami pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat pemerintah daerah.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada objek kajian yang secara spesifik berfokus pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang. Sebagian besar penelitian terdahulu membahas pelayanan administrasi kependudukan secara umum, implementasi *e-government*, atau digitalisasi dokumen kependudukan tanpa secara khusus mengkaji pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah sebagai salah satu layanan yang berkaitan langsung dengan mobilitas penduduk. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan fokus yang lebih spesifik pada kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui inovasi pelayanan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika. Selain itu, penelitian ini memiliki kebaruan lokasi karena dilakukan di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah yang merupakan salah satu daerah dengan tingkat mobilitas penduduk relatif tinggi

dan belum banyak menjadi lokus penelitian terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Kebaruan penelitian ini juga terletak pada aspek metode dan teori yang digunakan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang berdasarkan pengalaman dan persepsi para informan. Sementara itu, analisis penelitian menggunakan teori kualitas pelayanan Fitzsimmons yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible*. Penggunaan teori tersebut memberikan perspektif yang lebih komprehensif dalam menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan dibandingkan penelitian terdahulu yang umumnya lebih berfokus pada aspek implementasi kebijakan atau penerapan teknologi pelayanan digital.

Kebaruan temuan penelitian ini terletak pada diperolehnya gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan Fitzsimmons. Temuan penelitian menunjukkan bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan melalui aspek *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible* dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada pemerintah daerah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya kajian mengenai pelayanan publik dan administrasi kependudukan, tetapi juga memberikan kontribusi empiris mengenai implementasi inovasi pelayanan digital dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Desain penelitian deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan mendalam mengenai pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena pelayanan publik berdasarkan pengalaman, persepsi, dan informasi yang diperoleh dari informan sehingga mampu menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam terkait pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan.

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya inovasi pelayanan administrasi kependudukan berupa Program Pinang yang digunakan dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran. Selain itu, Kabupaten Mimika merupakan salah satu daerah dengan tingkat mobilitas penduduk yang cukup tinggi sehingga memerlukan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan berkualitas dalam mendukung tertib administrasi kependudukan.

Informan penelitian ditentukan secara purposive berdasarkan pertimbangan bahwa pihak-pihak yang dipilih memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah. Informan penelitian terdiri atas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk, petugas pelayanan yang terlibat dalam pelaksanaan Program Pinang, serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang. Keterlibatan berbagai informan tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi yang beragam dan mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan penelitian untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen pelayanan, standar operasional prosedur, laporan pelayanan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah.

Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola dan hubungan antar data. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung untuk menghasilkan temuan yang sesuai dengan fokus penelitian mengenai pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang.

Uji validitas data dilakukan melalui teknik triangulasi. Triangulasi sumber digunakan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan penelitian untuk memastikan konsistensi data. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap fenomena yang sama. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan kembali hasil temuan kepada informan yang relevan guna memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Melalui penerapan triangulasi tersebut, data yang digunakan dalam penelitian diharapkan memiliki tingkat kredibilitas, keabsahan, dan kepercayaan yang tinggi sehingga mampu mendukung hasil penelitian secara objektif dan ilmiah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan Fitzsimmons yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang melakukan perpindahan penduduk.

Tabel 1.
Ringkasan Temuan Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah Melalui Program Pinang

Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator Utama	Temuan Penelitian
Reliability (Kehandalan)	Ketepatan pelayanan, konsistensi prosedur, akurasi data	Pelayanan dilaksanakan sesuai SOP, didukung verifikasi berkas dan validasi data melalui SIAK sehingga meminimalkan kesalahan administrasi.
Responsiveness (Ketanggapan)	Kecepatan respons dan pemberian informasi	Petugas memberikan penjelasan mengenai prosedur dan persyaratan serta membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.
Assurance (Jaminan)	Kepastian prosedur dan legalitas dokumen	Masyarakat memperoleh informasi yang jelas terkait persyaratan, alur pelayanan, dan kepastian penerbitan dokumen yang sah.
Empathy (Perhatian)	Sikap ramah, adil, dan komunikatif	Petugas melayani masyarakat tanpa diskriminasi serta memberikan pendampingan yang mudah dipahami.
Tangible (Bukti Fisik)	Sarana, prasarana, dan teknologi pendukung	Pelayanan didukung ruang pelayanan, perangkat komputer, jaringan internet, printer, dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2025.

Tabel 1. menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons telah tercermin dalam penyelenggaraan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang. Setiap dimensi memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang berorientasi pada kemudahan akses, ketepatan data, serta kepuasan masyarakat pengguna layanan.

3.1 *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, dimensi reliability menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan keabsahan dokumen yang diterbitkan serta ketepatan data kependudukan yang digunakan sebagai dasar berbagai pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah tidak hanya diukur dari terselesaikannya pelayanan, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara layanan dalam memastikan bahwa seluruh proses dilakukan sesuai prosedur dan menghasilkan dokumen yang akurat.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika telah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Proses pelayanan diawali dengan penerimaan berkas permohonan, verifikasi persyaratan administrasi, pencocokan data kependudukan dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), hingga penerbitan dan penyerahan Surat Keterangan Pindah kepada pemohon. Setiap tahapan pelayanan dilakukan secara berurutan untuk memastikan bahwa dokumen yang diterbitkan sesuai dengan kondisi administrasi kependudukan pemohon. Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas tidak langsung memproses dokumen yang diajukan, melainkan terlebih dahulu melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan

dan kesesuaian data yang tercantum pada dokumen pendukung. Proses verifikasi tersebut menjadi bagian penting dalam menjaga keakuratan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah.

Kehandalan pelayanan juga terlihat dari penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai instrumen utama dalam pengelolaan data kependudukan. Melalui sistem tersebut, petugas dapat melakukan validasi data pemohon secara lebih akurat sehingga potensi kesalahan data dapat diminimalkan. Penggunaan sistem digital dalam pelayanan administrasi kependudukan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena memungkinkan proses pengelolaan data dilakukan secara lebih terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Dengan demikian, pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada ketepatan data yang menjadi dasar penerbitan dokumen kependudukan.

Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang telah memenuhi unsur reliability sebagaimana dikemukakan oleh Fitzsimmons, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Ketepatan pelaksanaan prosedur pelayanan, konsistensi proses verifikasi data, serta penggunaan sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi mencerminkan adanya upaya untuk menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dalam perspektif teori kualitas pelayanan, kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan publik karena berpengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang menunjukkan bahwa kehandalan pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam menjaga akurasi data, konsistensi prosedur pelayanan, serta ketepatan penerbitan dokumen kependudukan (Yulanda, 2023). Temuan ini juga mendukung penelitian yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan sistem verifikasi dan validasi data sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih akurat dan dapat dipercaya oleh masyarakat (Salsabila, 2025). Dengan demikian, dimensi reliability pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku sehingga mampu mendukung tertib administrasi kependudukan bagi penduduk migran di Kabupaten Mimika.

3.2 *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness atau ketanggapan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, dimensi responsiveness menjadi aspek yang penting karena berhubungan langsung dengan kemampuan petugas dalam memberikan informasi, membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan, serta memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pemohon. Ketanggapan petugas tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan pelayanan, tetapi juga melalui kesediaan untuk memberikan bantuan dan solusi yang diperlukan selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang menunjukkan adanya ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat. Petugas pelayanan memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, serta tahapan yang harus dilalui oleh pemohon dalam proses penerbitan

Surat Keterangan Pindah. Selain itu, petugas juga memberikan arahan kepada masyarakat terkait dokumen yang harus dipersiapkan sehingga proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Interaksi yang terjalin antara petugas dan pemohon menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas mampu merespons pertanyaan dan kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Masyarakat memperoleh penjelasan mengenai mekanisme pelayanan melalui Program Pinang sehingga mereka dapat memahami prosedur yang harus ditempuh dalam pengurusan Surat Keterangan Pindah. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara langsung dan mudah dipahami memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut mencerminkan adanya komitmen pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat serta upaya untuk menciptakan pelayanan yang mudah diakses dan dipahami oleh seluruh pengguna layanan.
Ketanggapan pelayanan juga tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Selama proses pelayanan berlangsung, petugas menunjukkan sikap proaktif dengan memberikan penjelasan terkait tahapan pelayanan dan memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan. Kemampuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga pada kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Interaksi yang baik antara penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Fitzsimmons, *responsiveness* merupakan kesediaan dan kemampuan penyelenggara pelayanan untuk membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi responsiveness dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang telah tercermin melalui kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, merespons kebutuhan masyarakat, serta memberikan pelayanan yang berorientasi pada pengguna layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya menekankan pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada kualitas komunikasi dan interaksi antara petugas dan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian mengenai pelayanan publik berbasis digital yang menyatakan bahwa ketanggapan petugas merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Kemampuan petugas dalam memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan masyarakat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan (Meijer & Bekkers, 2022). Temuan ini juga mendukung penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital tetap memerlukan interaksi yang responsif antara petugas dan masyarakat untuk memastikan bahwa layanan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna layanan (Abil & Bauyrzhankyzy, 2023). Dengan demikian, dimensi responsiveness pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang menunjukkan bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan yang tanggap, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat sehingga mendukung terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas di Kabupaten Mimika.

3.3 *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam menumbuhkan rasa percaya, memberikan kepastian, serta menciptakan rasa aman kepada masyarakat

terhadap pelayanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, dimensi assurance memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan dengan legalitas dokumen yang diterbitkan, kepastian prosedur pelayanan, serta kejelasan informasi yang diterima oleh masyarakat. Pelayanan yang mampu memberikan jaminan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan sekaligus memperkuat legitimasi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang telah menunjukkan adanya jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jaminan tersebut tercermin melalui penyampaian informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan tahapan pelayanan yang dilakukan secara jelas dan terbuka kepada pemohon. Masyarakat memperoleh informasi mengenai dokumen yang harus dipenuhi, proses pelayanan yang akan dilalui, serta hasil pelayanan yang akan diterima setelah seluruh persyaratan administrasi terpenuhi. Kejelasan informasi tersebut memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai proses pelayanan yang sedang dijalani.

Selain itu, jaminan pelayanan juga terlihat dari pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada ketentuan administrasi kependudukan yang berlaku. Setiap proses penerbitan Surat Keterangan Pindah dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan sehingga dokumen yang diterbitkan memiliki kekuatan administratif dan dapat digunakan untuk keperluan kependudukan di daerah tujuan. Pelayanan yang dilaksanakan sesuai ketentuan tersebut menunjukkan adanya komitmen instansi dalam memberikan kepastian hukum kepada masyarakat melalui penerbitan dokumen kependudukan yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa masyarakat memperoleh rasa aman dalam proses pelayanan karena seluruh tahapan pelayanan dilakukan secara transparan. Petugas memberikan penjelasan mengenai alur pelayanan serta memastikan bahwa setiap proses yang dilakukan sesuai dengan persyaratan administrasi yang berlaku. Transparansi tersebut menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan mengurangi ketidakpastian dalam proses pengurusan Surat Keterangan Pindah. Kepercayaan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan karena menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

Menurut Fitzsimmons, *assurance* merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta integritas petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pengguna layanan terhadap organisasi penyelenggara pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi assurance pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang telah tercermin melalui adanya kepastian prosedur pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat, serta jaminan legalitas dokumen yang diterbitkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa transparansi informasi dan kepastian pelayanan merupakan unsur penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital (Criado et al., 2021). Temuan ini juga mendukung penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkat apabila masyarakat memperoleh kepastian mengenai prosedur, persyaratan, dan hasil pelayanan yang diterima (Amalia, 2024). Dengan demikian, dimensi assurance pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang menunjukkan bahwa pelayanan telah mampu

memberikan kepastian, rasa aman, dan kepercayaan kepada masyarakat sehingga mendukung penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berkualitas di Kabupaten Mimika.

3.4 *Empathy* (Perhatian)

Empathy atau perhatian merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memahami kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, adil, dan berorientasi pada kepentingan pengguna layanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, dimensi empathy menjadi aspek penting karena pelayanan yang diberikan tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian dokumen administrasi, tetapi juga menyangkut interaksi antara petugas dan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, perhatian yang diberikan petugas kepada masyarakat menjadi salah satu indikator yang menentukan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang menunjukkan adanya perhatian yang baik dari petugas kepada masyarakat. Hal tersebut terlihat dari sikap petugas yang ramah, sopan, dan komunikatif selama proses pelayanan berlangsung. Petugas berupaya memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga masyarakat dapat memahami setiap tahapan pelayanan yang harus dilalui. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara jelas menunjukkan adanya perhatian terhadap kebutuhan masyarakat akan informasi pelayanan yang mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungan dalam proses pengurusan dokumen.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan latar belakang masyarakat yang mengajukan permohonan Surat Keterangan Pindah. Setiap pemohon memperoleh perlakuan yang sama sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku. Sikap tersebut mencerminkan prinsip keadilan dalam pelayanan publik, di mana seluruh masyarakat memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang diberikan secara setara menunjukkan bahwa orientasi pelayanan tidak didasarkan pada status sosial, latar belakang ekonomi, maupun karakteristik tertentu dari masyarakat, melainkan pada pemenuhan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan secara profesional.

Selain itu, perhatian petugas juga terlihat melalui kesediaan mereka untuk mendengarkan pertanyaan dan memberikan penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi lebih lanjut mengenai proses pelayanan. Interaksi yang terjalin antara petugas dan masyarakat menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada upaya membangun hubungan yang baik antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut Fitzsimmons, empathy merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan serta memahami kebutuhan dan harapan mereka. Berdasarkan hasil penelitian, dimensi empathy pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang telah tercermin melalui sikap ramah, sopan, komunikatif, serta perlakuan yang adil kepada seluruh masyarakat. Perhatian yang diberikan petugas menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan telah berorientasi pada masyarakat sebagai pusat pelayanan (*citizen-centered service*), sehingga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pengguna layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa perhatian dan kepedulian petugas terhadap masyarakat merupakan unsur penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena berpengaruh terhadap persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan (Abil

& Bauyrzhankyzy, 2023). Temuan ini juga mendukung penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah (Putri et al., 2024). Dengan demikian, dimensi empathy pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang menunjukkan bahwa petugas telah mampu memberikan perhatian yang baik kepada masyarakat melalui sikap yang ramah, adil, dan komunikatif sehingga mendukung terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas di Kabupaten Mimika.

3.5 *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible atau bukti fisik merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan, peralatan pendukung, teknologi yang digunakan, serta penampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, dimensi tangible memiliki peran penting karena menjadi representasi nyata yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Ketersediaan fasilitas yang memadai tidak hanya mendukung kelancaran proses pelayanan, tetapi juga mencerminkan kesiapan organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang didukung oleh berbagai sarana dan prasarana pelayanan yang menunjang pelaksanaan tugas pelayanan administrasi kependudukan. Fasilitas tersebut meliputi ruang pelayanan, loket pelayanan, perangkat komputer, printer, jaringan internet, serta Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang digunakan dalam proses pengelolaan data dan penerbitan dokumen kependudukan. Ketersediaan fasilitas tersebut memungkinkan proses pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan terintegrasi sehingga masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia telah mendukung pelaksanaan Program Pinang dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah. Penggunaan teknologi informasi melalui sistem administrasi kependudukan memberikan kemudahan dalam pengelolaan data penduduk serta membantu mempercepat proses pelayanan administrasi. Selain itu, tersedianya media informasi pelayanan turut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai pendukung operasional, tetapi juga sebagai sarana yang membantu masyarakat dalam memahami dan mengakses pelayanan yang tersedia.

Selain sarana dan prasarana, dimensi tangible juga tercermin dari penampilan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, petugas pelayanan menunjukkan penampilan yang rapi dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada instansi pemerintah. Penampilan yang profesional memberikan kesan positif kepada masyarakat dan mencerminkan komitmen penyelenggara pelayanan dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Lingkungan pelayanan yang tertata dengan baik serta dukungan fasilitas yang memadai turut menciptakan suasana pelayanan yang nyaman bagi masyarakat selama proses pengurusan Surat Keterangan Pindah.

Menurut Fitzsimmons, *tangible* merupakan bukti fisik dari kualitas pelayanan yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan. Dimensi ini mencakup fasilitas, peralatan, teknologi, dan penampilan personel yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan hasil

penelitian, pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang telah menunjukkan pemenuhan dimensi tangible melalui ketersediaan fasilitas pelayanan, dukungan teknologi informasi, serta kondisi lingkungan pelayanan yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan. Keberadaan fasilitas tersebut memberikan kontribusi terhadap terciptanya pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital karena berpengaruh terhadap kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah (Salsabila, 2025). Temuan ini juga mendukung penelitian yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan yang memadai dan didukung oleh teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas penyelenggaraan administrasi kependudukan serta memperkuat kualitas pelayanan yang diterima masyarakat (Amalia, 2024). Dengan demikian, dimensi tangible pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang menunjukkan bahwa pelayanan telah didukung oleh fasilitas fisik dan teknologi yang memadai sehingga mampu menunjang penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas bagi penduduk migran di Kabupaten Mimika.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah telah dilaksanakan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku, didukung oleh kemampuan petugas dalam memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat, adanya kepastian pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan, perhatian petugas dalam melayani masyarakat, serta tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan. Kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil pelayanan yang diterima masyarakat, tetapi juga oleh proses pelayanan yang berlangsung selama penerbitan Surat Keterangan Pindah.

Temuan penelitian menguatkan pandangan Fitzsimmons bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kesatuan yang dibentuk oleh keterpaduan antara kehandalan pelayanan, ketanggapan petugas, jaminan pelayanan, perhatian kepada pengguna layanan, dan bukti fisik pelayanan. Dalam konteks pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang, setiap dimensi saling berkaitan dalam membentuk kualitas pelayanan secara keseluruhan. Keakuratan proses pelayanan dan ketepatan data kependudukan mencerminkan dimensi *reliability*, kemampuan petugas dalam memberikan informasi menunjukkan dimensi *responsiveness*, kejelasan prosedur pelayanan mencerminkan dimensi *assurance*, perhatian terhadap masyarakat menunjukkan dimensi *empathy*, sedangkan ketersediaan fasilitas pelayanan mencerminkan dimensi *tangible*. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dipahami sebagai hasil dari keterpaduan seluruh dimensi pelayanan yang bekerja secara simultan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan teknologi dengan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan apabila didukung oleh prosedur pelayanan yang jelas, interaksi yang baik antara petugas dan

pengguna layanan, serta dukungan fasilitas yang memadai (Criado et al., 2021). Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas hubungan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan (Meijer & Bekkers, 2022; (Abil & Bauyrzhankyzy, 2023). Selain itu, hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian nasional yang menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kemudahan akses, ketepatan pelayanan, dan peningkatan kualitas interaksi pelayanan (Yulanda, 2023; Salsabila, 2025).

Meskipun memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih spesifik pada pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada tingkat pemerintah daerah. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan secara umum atau implementasi *e-government*, sedangkan penelitian ini secara khusus menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui pendekatan dimensi kualitas pelayanan Fitzsimmons. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dianalisis secara komprehensif melalui lima dimensi pelayanan dalam konteks pelayanan penduduk migran.

Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada pengayaan kajian administrasi kependudukan dan pelayanan publik berbasis digital melalui analisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran pada tingkat pemerintah daerah. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible* dapat digunakan sebagai kerangka analisis yang relevan untuk menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis inovasi digital. Selain itu, penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai implementasi Program Pinang sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah, sehingga dapat menjadi referensi akademik bagi pengembangan penelitian sejenis dalam bidang pelayanan publik dan administrasi kependudukan.

Tabel 2.
Dukungan Program Pinang terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Fitzsimmons

Dimensi	Dukungan Program Pinang	Dampak terhadap Pelayanan
Reliability	Integrasi dengan SIAK dan verifikasi digital data penduduk	Meningkatkan akurasi data dan mengurangi potensi kesalahan administrasi.
Responsiveness	Penyampaian informasi pelayanan secara lebih mudah dan cepat	Mempermudah masyarakat memperoleh informasi dan bantuan pelayanan.
Assurance	Prosedur pelayanan yang jelas dan terdokumentasi	Meningkatkan kepastian pelayanan serta kepercayaan masyarakat.
Empathy	Interaksi langsung petugas dengan masyarakat pengguna layanan	Menciptakan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
Tangible	Pemanfaatan perangkat teknologi informasi dan fasilitas pelayanan	Mendukung kelancaran proses penerbitan Surat Keterangan Pindah secara efektif dan efisien.

Sumber: Hasil analisis peneliti berdasarkan teori Fitzsimmons, 2025.

Berdasarkan Tabel 2., Program Pinang tidak hanya berfungsi sebagai inovasi pelayanan berbasis digital, tetapi juga menjadi instrumen yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan pada seluruh dimensi Fitzsimmons. Kehadiran teknologi informasi yang terintegrasi dengan pelayanan administrasi kependudukan memperkuat efektivitas pelayanan sekaligus meningkatkan pengalaman masyarakat dalam memperoleh Surat Keterangan Pindah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah, dapat disimpulkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Fitzsimmons yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible*. Pada dimensi *reliability*, pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur dan mengutamakan ketepatan data kependudukan. Pada dimensi *responsiveness*, petugas mampu memberikan respons terhadap kebutuhan masyarakat melalui penyampaian informasi dan pelayanan yang berorientasi pada pengguna layanan. Pada dimensi *assurance*, pelayanan memberikan kepastian mengenai prosedur, persyaratan, dan legalitas dokumen yang diterbitkan. Pada dimensi *empathy*, petugas menunjukkan perhatian melalui sikap ramah, sopan, dan perlakuan yang adil kepada seluruh masyarakat. Sementara itu, pada dimensi *tangible*, pelayanan didukung oleh ketersediaan sarana, prasarana, dan teknologi informasi yang menunjang proses penerbitan Surat Keterangan Pindah.

Dengan demikian, pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran melalui Program Pinang di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah telah terlaksana dan mencerminkan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy,* dan *tangible*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Pinang telah mendukung penyelenggaraan pelayanan publik dalam penerbitan Surat Keterangan Pindah bagi penduduk migran di Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah.

Keterbatan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam memahami hasil penelitian. Dari aspek waktu, penelitian dilaksanakan dalam periode yang terbatas sehingga pengamatan terhadap pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang hanya dilakukan pada rentang waktu tertentu. Dari aspek lokasi, penelitian hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi pelayanan pada lokus tersebut dan belum dapat digeneralisasikan pada daerah lain yang memiliki karakteristik berbeda. Dari aspek data, penelitian lebih banyak menggunakan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang tersedia selama proses penelitian berlangsung. Selain itu, dari aspek informan, penelitian melibatkan sejumlah informan yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah, sehingga perspektif yang diperoleh masih terbatas pada pengalaman dan informasi yang diberikan oleh informan yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan dalam cakupan waktu yang lebih panjang sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah melalui Program Pinang. Selain itu, penelitian juga dapat diperluas pada beberapa daerah atau instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan lainnya sehingga memungkinkan dilakukannya analisis komparatif mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada berbagai karakteristik

wilayah. Pengembangan cakupan lokasi penelitian tersebut diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada tingkat pemerintah daerah.

Penelitian berikutnya juga dapat mengembangkan sumber data dan jumlah informan yang lebih beragam agar diperoleh perspektif yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Pindah. Selain menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian selanjutnya dapat memanfaatkan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan persepsi masyarakat secara lebih terukur. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan ilmu administrasi kependudukan serta kajian pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mimika Provinsi Papua Tengah, serta seluruh informan yang telah memberikan dukungan, data, informasi, dan kesempatan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan, administrasi kependudukan, dan pelayanan publik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Abil, Y., & Bauyrzhankyzy, A. (2023). The creation of public value in the process of the digital transformation of public administration in Kazakhstan. *Public Policy and Administration, 22*(4), 417–430. https://doi.org/10.13165/VPA-23-22-4-04

Alam, M. D. (2024). Enforcement of regional regulation No. 2 of 2018 on public order and community tranquility by Satpol PP in Tulang Bawang Regency, Lampung Province. *Jurnal Tatapamong, 6*(1), 49–64. https://ejournal.ipdn.ac.id/index.php/jurnaltatapamong/article/view/4174

Alenezi, M. (2022). *Understanding digital government transformation*. arXiv. https://arxiv.org/abs/2202.01797

Amalia, H. (2024). Public service innovation through digital population identity in Indonesia. *Matra Pembaruan, 8*(1), 1–14. https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/2196

Aprilia, R. (2020). Implementasi sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie*. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2377

Apsari, N. (2025). Kualitas pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Administrator: Jurnal Ilmu Administrasi*. https://jurnal.stiapembangunanpalu.ac.id/index.php/administrator/article/view/123

Ciancarini, P., Giancarlo, R., & Grimaudo, G. (2023). Digital transformation in public administrations: A guided tour for computer scientists. arXiv. https://arxiv.org/abs/2305.05551

Criado, J. I., Guevara-Gómez, F., & Villodre, J. (2021). Digital government and public service delivery: A systematic review. *Government Information Quarterly, 38*(4), Article 101638. https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101540

Dwimahendrawan, A., et al. (2024). Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/4466

Febriarti, R. W. (2025). Penerapan e-government melalui website pelayanan publik. *Jurnal Praxis Idealis*. https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/praxis-idealist/article/view/4446

Hutasoit, I. (2022). *Administrasi kependudukan dan kualitas pelayanan publik di era digital*. IPDN Press.

Krishna, I. A. (2025). Penerapan e-government dalam layanan administrasi kependudukan. *Responsive*. https://jurnal.unpad.ac.id/responsive/article/view/63955

Meijer, A., & Bekkers, V. (2022). Digital government and citizen experience: Understanding public service transformation. *Public Management Review, 24*(9), 1354–1373. https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1916066

Novianto, N. (2023). Models of digital transformation in the public sector. *Policy & Governance Review, 7*(2), 173–188. https://doi.org/10.30589/pgr.v7i2.753

OECD. (2025). *OECD Digital Government Studies*. https://www.oecd.org/en/publications/oecd-digital-government-studies_24131962.html

Putri, K., et al. (2024). Pelatihan peningkatan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui teknologi digital. *Bhakti Nagori: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 4*(1), 23–30. https://ejournal.uniks.ac.id/index.php/bhakti_nagori/article/view/3884

Ramadhoan, S., Firman, F., & Arabiah, A. (2019). Pelaksanaan administrasi pindah datang penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima. *Jurnal Administrasi Publik*. https://doi.org/10.59050/jian.v16i2.46

Salsabila, A. (2025). Transformasi layanan administrasi kependudukan melalui e-government: Studi kasus Sobat Dukcapil Kota Tangerang. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs, 8*(2), 504–515. https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i2.355

Sitorus, K. R. H. (2025). Collaborative governance dalam pengembangan smart governance di Kabupaten Toba. *Jurnal Manajemen Bina Praja*. https://ejournal.ipdn.ac.id/JMB/article/view/5898

Wujarso, R. (2025). Digital transformation in public sector institutions. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan, 17*(2). https://journal.staihubbulwathan.id/index.php/alishlah/article/view/8765

Yulanda, A. (2023). Inovasi program identitas kependudukan digital dalam pelayanan publik di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora, 7*(2), 221–234. https://online-journal.unja.ac.id/titian/article/view/30348

Yuliani, D. P., & Hutasoit, A. E. (2024). Peningkatan efisiensi pemerintahan desa melalui pemberdayaan struktur organisasi dengan metode knowledge sharing dan innovation capability. *Jurnal Perlindungan Masyarakat: Bestuur Praesidium, 1*(1), 36–46. https://ejournal.ipdn.ac.id/jpa/article/view/4118