PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM PELAYANAN TERPADU KELILING (PTK) DALAM PENCAPAIAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU PROVINSI DKI JAKARTA

Bintang Arya Putra
NPP. 33.0352
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: bintangaryap21@gmail.com

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

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *Kepulauan Seribu Regency as an archipelagic region with challenging geographical conditions, faces significant barriers in civil document administration. Despite these constraints, the region achieved 100% civil document ownership in 2024.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze public perceptions of the PTK Program in achieving ownership of population administration documents in the Kepulauan Seribu Regency, DKI Jakarta Province.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative approach using phenomenological method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving seven informants selected through purposive sampling, consisting of local government officials, program implementers, and service recipient communities. Data analysis was conducted using ATLAS.ti software with thematic coding techniques and source triangulation.* ***Result:*** *The findings indicate that public perception of the PTK program is overall in the positive category. In the individual factor dimension, communities experienced significant improvement in accessing civil administration services compared to pre-PTK conditions, with satisfactory knowledge levels and fulfilled expectations. In the object factor dimension, service quality, officer professionalism, and facilities were assessed as good and adequate. In the situational factor dimension, service accessibility improved significantly, although schedule regularity was influenced by weather and geographical conditions, while government coordination functioned well. Supporting factors include adequate infrastructure and good inter-implementer coordination; inhibiting factors include difficult-to-reach geographical conditions and limited service time.* ***Conclusion:*** *Public perception of the PTK program is predominantly positive. PTK is not merely a technical-administrative innovation but represents the community's first meaningful experience of feeling like full citizens entitled to services delivered directly to their doorstep.*

Keywords: *Civil Documents, Kepulauan Seribu Regency, Mobile Integrated Service, Public Perception.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Kabupaten Kepulauan Seribu sebagai wilayah kepulauan dengan kondisi geografis yang menantang menghadapi hambatan signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, wilayah ini berhasil mencapai kepemilikan dokumen kependudukan sebesar 100% pada tahun 2024, yang tidak terlepas dari peran Program Pelayanan Terpadu Keliling (PTK) sebagai inovasi layanan jemput bola. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap Program PTK dalam pencapaian kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap tujuh informan yang dipilih secara purposive. Analisis data menggunakan *software* ATLAS.ti dengan teknik koding tematik dan triangulasi sumber. **Hasil/Temuan:** Persepsi masyarakat terhadap program PTK secara keseluruhan berada pada kategori positif. Pada dimensi faktor individu, masyarakat merasakan perubahan signifikan dalam kemudahan mengakses layanan administrasi kependudukan, dengan tingkat pengetahuan dan harapan yang terpenuhi dengan baik. Pada dimensi faktor objek, kualitas pelayanan, sikap dan profesionalitas petugas, serta fasilitas dan sarana pelayanan dinilai baik dan memadai. Pada dimensi faktor situasional, aksesibilitas pelayanan meningkat secara signifikan, meskipun keteraturan jadwal masih dipengaruhi kondisi cuaca dan geografis kepulauan, sementara dukungan dan koordinasi pemerintah daerah berjalan dengan baik. **Kesimpulan:** Persepsi masyarakat terhadap program PTK secara keseluruhan positif. PTK bukan sekadar inovasi pelayanan teknis-administratif, melainkan pengalaman pertama bagi masyarakat kepulauan untuk merasakan diri mereka sebagai warga negara yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa harus membuktikan kemampuan menjangkau sistem.

Kata Kunci: Dokumen Kependudukan, Kepulauan Seribu, Pelayanan Terpadu Keliling, Persepsi Masyarakat.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan elemen esensial, tidak hanya sebagai kewajiban hukum, tetapi juga sebagai dasar penting dalam pembangunan nasional. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran sangat penting untuk memberikan pengakuan sah kepada individu oleh negara (Jafar & Sulaiman, 2018; Samhudi, 2022). Menurut Rifa'i (2019), administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban data serta dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Administrasi kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai sistem pencatatan penduduk, tetapi juga sebagai instrumen untuk memberikan kepastian hukum, perlindungan hak sipil, serta mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif (Gatiningsih & Sutrisno, 2017). Oleh karena itu, pemerintah perlu menghadirkan berbagai inovasi pelayanan yang mampu menjangkau

seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat yang tinggal di wilayah dengan keterbatasan akses pelayanan.

Kabupaten Kepulauan Seribu menghadapi tantangan serius dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Terletak di tengah lautan dengan lebih dari 100 pulau kecil, aksesibilitas menjadi isu utama yang menghalangi penduduk dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Masyarakat harus menempuh perjalanan laut 1,5–3 jam dengan biaya tinggi dan bergantung pada kondisi cuaca yang tidak menentu untuk mengakses kantor pelayanan di daratan Jakarta.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2024 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, Kabupaten Kepulauan Seribu berhasil mencapai kepemilikan dokumen kependudukan sebesar 100%—meliputi KTP-el (21.414 jiwa), KIA (9.509 jiwa), KK (8.630 KK), Akta Kelahiran (9.986 jiwa), dan Akta Kematian (50 orang). Capaian luar biasa ini tidak terlepas dari peran Program Pelayanan Terpadu Keliling (PTK) yang menjangkau langsung masyarakat di pulau-pulau terpencil.

Penelitian terdahulu tentang pelayanan administrasi kependudukan (Ramadesi et al., 2024; Farhan & Annisa, 2025; Natasya et al., 2023; Nurian et al., 2024; Sugiyanto et al., 2025) belum menyentuh aspek keberhasilan pencapaian kepemilikan dokumen 100% di wilayah kepulauan dengan tantangan geografis ekstrem, maupun pendekatan fenomenologi untuk memahami persepsi masyarakat terhadap program pelayanan keliling.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Meskipun data administratif menunjukkan pencapaian kepemilikan dokumen kependudukan sebesar 100%, pemahaman mengenai peran Program Pelayanan Terpadu Keliling (PTK) dalam mendukung capaian tersebut masih belum banyak dikaji dari perspektif masyarakat sebagai penerima layanan. Tinjauan sistematis terhadap 122 studi kepuasan warga dalam administrasi publik yang dilakukan Kim et al. (2024) menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada konteks perkotaan dan layanan berbasis digital, sementara kajian mengenai persepsi masyarakat di wilayah kepulauan dengan keterbatasan infrastruktur terhadap layanan jemput bola masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji persepsi masyarakat terhadap Program Pelayanan Terpadu Keliling (PTK) di Kabupaten Kepulauan Seribu melalui pendekatan fenomenologi, sehingga keberhasilan program tidak hanya dilihat dari capaian administratif, tetapi juga dari bagaimana masyarakat merasakan dan memaknai manfaat layanan dalam kehidupan sehari-hari di wilayah kepulauan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai persepsi dan pengalaman langsung masyarakat terhadap program PTK sebagai dasar perumusan strategi yang lebih efektif oleh pemerintah dalam mempertahankan capaian kepemilikan dokumen 100% di tengah berbagai tantangan geografis kepulauan. Tanpa data empiris ini, kebijakan pelayanan kependudukan berisiko tidak tepat sasaran dan tidak adaptif terhadap kebutuhan nyata masyarakat kepulauan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari berbagai penelitian terdahulu yang relevan dengan tema pelayanan administrasi kependudukan. Ramadesi et al. (2024) mengkaji strategi peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil dengan temuan bahwa inovasi partisipatif dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Farhan dan Annisa (2025) meneliti transformasi digital registrasi kependudukan dan menemukan hambatan infrastruktur serta literasi digital. Natasya et al. (2023) mengembangkan aplikasi berbasis web untuk administrasi kependudukan. Nurian et al. (2024) menganalisis sentimen masyarakat terhadap layanan Disdukcapil dan menemukan sebagian besar persepsi positif. Sugiyanto et al. (2025) mengkaji kinerja ASN dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hutasoit et al. (2024) mengkaji pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk migran di Kabupaten Bogor dan menemukan bahwa pemenuhan dimensi pelayanan yang baik dicapai melalui program *One Day Service* (ODS), ketersediaan SOP yang jelas, dan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan. Kondolele et al. (2025) mengkaji hubungan antara komunikasi publik dan implementasi kebijakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan, dan menemukan bahwa kredibilitas aktor, kejelasan pesan, serta ketepatan sasaran komunikasi menjadi faktor penentu keberhasilan program pelayanan kependudukan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya dalam tiga aspek: (1) konteks objek penelitian yang berfokus pada wilayah kepulauan dengan tantangan geografis ekstrem yang berhasil mencapai kepemilikan dokumen 100%; (2) penggunaan pendekatan fenomenologi deskriptif untuk menggali *lived experience* masyarakat kepulauan terhadap program PTK, yang belum pernah dilakukan sebelumnya; dan (3) penggunaan ATLAS.ti sebagai alat bantu analisis dengan teknik koding tematik yang menghasilkan *network visualization* hubungan antar konsep.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap Program Pelayanan Terpadu Keliling (PTK) dalam pencapaian kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan perspektif fenomenologi dan pola pikir induktif. Sesuai kriteria yang dikemukakan Norlyk dan Harder (2010), sebuah penelitian dapat dikategorikan sebagai fenomenologis apabila bertujuan mendeskripsikan esensi dari pengalaman hidup (*lived experience*) individu terhadap suatu fenomena melalui *bracketing* dan reduksi fenomenologis. Fenomenologi dipilih dalam penelitian ini karena bertujuan mendeskripsikan makna dari pengalaman hidup yang dialami masyarakat terkait pelayanan PTK di wilayah kepulauan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi terus terang, dan studi dokumentasi (Simangunsong, 2017). Informan penelitian terdiri dari 7 informan yang dipilih secara *purposive sampling*. Informan terdiri dari: (1) pengambil keputusan strategis terkait program PTK; (2) koordinator teknis pelaksanaan PTK; (3) petugas

pelaksana lapangan; dan (4) masyarakat penerima layanan PTK di Kabupaten Kepulauan Seribu. Pemilihan informan ini memastikan perspektif yang komprehensif dari sisi kebijakan, pelaksana, dan penerima manfaat.

Analisis data menggunakan *software* ATLAS.ti dengan prosedur: (1) pembuatan *Hermeneutic Unit*; (2) input data melalui *Primary Document*; (3) pemberian *Quotation*; (4) *Coding* tematik; (5) pembuatan *Network*; (6) *Query Tool analysis*; (7) pembuatan Memo; dan (8) penyusunan *Output*. Validitas data dijaga melalui triangulasi teknik (observasi, wawancara, dokumentasi) dan triangulasi sumber (pimpinan, pelaksana, masyarakat). Penelitian dilaksanakan di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Seribu Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 5-24 Januari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis persepsi masyarakat terhadap Program PTK menggunakan teori Persepsi Robbins dan Judge (2017) yang mencakup tiga dimensi: faktor individu, faktor objek, dan faktor situasional. Berikut pembahasannya.

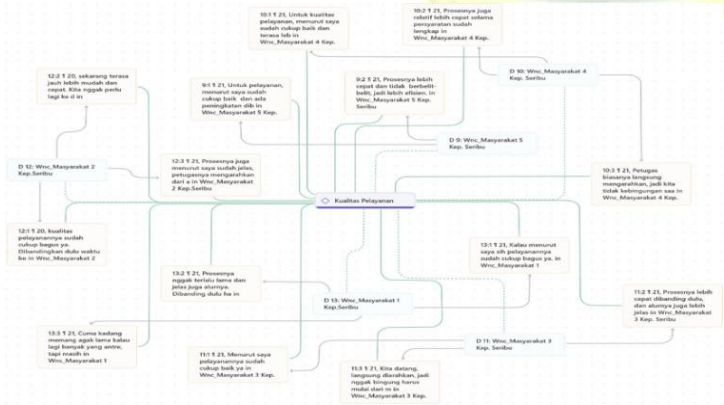
3.1. Dimensi Faktor Individu

Dimensi faktor individu mencakup tiga indikator: (1) pengalaman terhadap pelayanan administrasi kependudukan, (2) harapan terhadap kualitas pelayanan, dan (3) pengetahuan tentang program PTK. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebelum adanya PTK, masyarakat harus menempuh perjalanan laut berjam-jam dengan biaya transportasi yang tinggi dan bergantung pada kondisi cuaca untuk mengurus dokumen kependudukan. Pengalaman tersebut membentuk kontras yang kuat dengan kemudahan yang ditawarkan PTK, sehingga mayoritas masyarakat mempersepsikan program ini secara sangat positif.

Dari segi harapan, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan datang langsung ke pulau mereka, seluruh harapan ini terpenuhi secara signifikan oleh program PTK. Pengetahuan masyarakat tentang tujuan dan mekanisme program juga dinilai baik berkat sosialisasi yang dilakukan melalui kelurahan, kecamatan, dan RT/RW. Secara keseluruhan, dimensi faktor individu menunjukkan persepsi yang positif, di mana program PTK telah berhasil memenuhi harapan dan meningkatkan pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan.

3.2. Dimensi Faktor Objek

Dimensi faktor objek mencakup tiga indikator: (1) kualitas pelayanan, (2) sikap dan profesionalitas petugas, dan (3) fasilitas dan sarana pelayanan.



Gambar 3.1

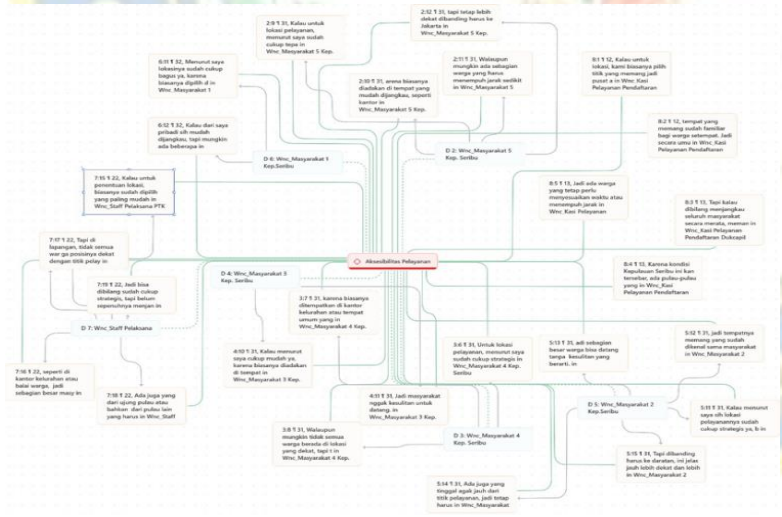
Hasil Koding Dimensi Faktor Objek

Hasil analisis koding ATLAS.ti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PTK dinilai baik oleh masyarakat, ditandai dengan proses administrasi yang lebih cepat, jelas, dan efisien dibandingkan mengurus dokumen secara mandiri di kantor daratan. Standar pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala UPMPTSP Kabupaten Kepulauan Seribu Nomor 4 Tahun 2022 menjadi landasan operasional yang memastikan konsistensi kualitas layanan.

Sikap dan profesionalitas petugas dinilai positif oleh seluruh informan masyarakat. Petugas PTK dinilai sabar, ramah, dan membantu proses administrasi dari awal hingga akhir, termasuk membantu warga yang kurang memahami persyaratan dokumen. Fasilitas dan sarana pelayanan yang dibawa tim PTK dinilai memadai dan sesuai SOP. Ketiga aspek ini bersama-sama membentuk persepsi bahwa PTK merupakan layanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat kepulauan. Temuan ini sejalan dengan Manaf et al. (2023) yang menemukan bahwa persepsi warga terhadap layanan pemerintah daerah secara umum positif ketika petugas menunjukkan akuntabilitas dan responsivitas, meskipun keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, profesionalitas petugas PTK yang dinilai baik oleh seluruh informan dalam penelitian ini mengonfirmasi pentingnya faktor objek berupa sikap dan kompetensi petugas sebagai penentu utama pembentukan persepsi positif masyarakat terhadap program pelayanan publik.

3.3. Dimensi Faktor Situasional

Dimensi faktor situasional mencakup tiga indikator: (1) aksesibilitas dan jarak lokasi pelayanan, (2) waktu dan keteraturan jadwal pelayanan, dan (3) dukungan dan koordinasi pemerintah daerah.



Gambar 3.2

Hasil Koding Dimensi Faktor Situasional

Kesenjangan aksesibilitas antara wilayah terpencil dan perkotaan dalam memperoleh layanan publik telah diidentifikasi sebagai faktor penentu kepuasan warga (Ochoa-Rico et al., 2024), dan kondisi ini sangat relevan dengan konteks Kepulauan Seribu di mana masyarakat kepulauan memiliki hambatan geografis yang jauh lebih besar dibandingkan warga perkotaan dalam mengakses layanan kependudukan. Aksesibilitas pelayanan meningkat secara signifikan

dengan hadirnya PTK yang hadir sebagai respons atas kesenjangan tersebut dengan menjangkau langsung pulau-pulau berpenghuni. Masyarakat di pulau-pulau terpencil seperti Pulau Sebira dan Pulau Harapan yang sebelumnya harus menempuh 2–3 jam perjalanan laut kini dapat mengurus dokumen di pulau sendiri.

Keteraturan jadwal pelayanan berada pada kategori cukup baik, namun dipengaruhi secara signifikan oleh kondisi geografis dan cuaca laut. Tidak ada jadwal PTK pada bulan Januari–April karena kondisi gelombang laut, dan jadwal dapat berubah sewaktu-waktu. Namun demikian, masyarakat dapat memahami keterbatasan ini karena menjadi bagian dari realitas kehidupan kepulauan. Dukungan dan koordinasi pemerintah daerah melalui kelurahan, kecamatan, dan RT/RW berjalan dengan baik dalam menunjang keberlangsungan program.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap program PTK secara keseluruhan positif, yang memperkuat temuan Nurian et al. (2024) yang menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan Disdukcapil sebagian besar positif. Namun berbeda dengan penelitian Nurian et al. (2024) yang menggunakan analisis sentimen data digital, penelitian ini memperoleh kedalaman data melalui wawancara langsung fenomenologis yang mengungkap dimensi pengalaman dan makna yang tidak dapat ditangkap dari data digital.

Berbeda dengan temuan Farhan dan Annisa (2025) yang menemukan hambatan literasi digital dalam transformasi kependudukan Aceh, penelitian ini justru menemukan bahwa solusi non-digital berbasis layanan langsung (jemput bola) terbukti efektif dalam konteks masyarakat kepulauan yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Hal ini sejalan dengan Ramadesi et al. (2024) yang menekankan pentingnya inovasi partisipatif dalam pelayanan Disdukcapil.

Temuan paling signifikan adalah bahwa PTK bukan sekadar inovasi pelayanan teknis-administratif. Berdasarkan analisis fenomenologis, PTK dimaknai oleh masyarakat sebagai pengalaman pertama merasakan diri mereka sebagai warga negara yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa harus membuktikan kemampuan menjangkau sistem. Temuan ini merupakan kontribusi baru yang memperkaya teori pelayanan publik di wilayah kepulauan yang belum banyak dikaji.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Faktor pendukung pelaksanaan PTK meliputi: (1) ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, yang memungkinkan petugas menjalankan pelayanan secara efisien langsung di lokasi masyarakat; dan (2) koordinasi yang baik antara petugas PTK dengan perangkat wilayah seperti kelurahan, kecamatan, serta RT/RW, yang memastikan pelaksanaan PTK berjalan lancar dan tepat sasaran.

Adapun faktor penghambat meliputi: (1) kondisi geografis wilayah kepulauan yang sulit dijangkau, mencakup jarak antar pulau yang jauh, keterbatasan transportasi laut, dan cuaca yang tidak menentu sehingga pelayanan tidak dapat dilaksanakan pada bulan tertentu; serta (2) keterbatasan waktu pelayanan yang menyebabkan tidak semua warga dapat terlayani secara optimal dalam setiap kunjungan. Kedua faktor penghambat ini berpengaruh langsung pada persepsi masyarakat khususnya pada indikator keteraturan jadwal dan aksesibilitas pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap Program Pelayanan Terpadu Keliling (PTK) di Kabupaten Kepulauan Seribu secara keseluruhan berada pada kategori positif. Ditinjau dari tiga dimensi persepsi Robbins dan Judge (2017): (1) faktor individu menunjukkan pengalaman dan harapan masyarakat terpenuhi dengan baik oleh program PTK; (2) faktor objek menunjukkan kualitas pelayanan, profesionalitas petugas, dan fasilitas dinilai baik dan memadai; dan (3) faktor situasional menunjukkan aksesibilitas meningkat signifikan meskipun jadwal masih dipengaruhi kondisi cuaca. Capaian kepemilikan dokumen 100% yang tercatat dalam LKIP 2024 merupakan hasil nyata dari persepsi dan partisipasi positif masyarakat tersebut.

Saran penelitian ini adalah: bagi Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengembangkan sistem jadwal cadangan dan memperluas jangkauan PTK secara merata; bagi Pemerintah Kabupaten untuk meningkatkan anggaran dan sarana transportasi laut guna keberlanjutan program; serta bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji efektivitas jangka panjang program PTK dengan metode kuantitatif atau campuran.

Keterbatasan Penelitian.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu dan biaya penelitian, serta hanya dilakukan di satu wilayah kabupaten kepulauan. Kondisi cuaca dan gelombang laut juga membatasi akses ke beberapa pulau terpencil selama periode penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).

Penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji perbandingan efektivitas program PTK dengan inovasi layanan kependudukan serupa di wilayah kepulauan lain di Indonesia, serta menggunakan pendekatan *mixed methods* untuk mengukur pengaruh persepsi masyarakat terhadap keberhasilan program secara lebih komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Seribu beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga kepada seluruh informan yang bersedia berbagi pengalaman dan informasinya, serta kepada Ibu Dr. Imelda Hutasoit, M. Kes, MA selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan selama proses penelitian dan penulisan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Farhan, T. M. & Annisa, T. (2025). Tranformasi registrasi kependudukan Aceh: Implementasi dan tantangan aplikasi identitas kependudukan digital. *Journal of Governance and Public Administration*, *2*(3), 587-595. https://doi.org/10.70248/jogapa.v2i3.2161

Gatiningsih, G., & Sutrisno, E. (2017). *Kependudukan dan ketenagakerjaan*. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN.

Hutasoit, I., Madjid, U., Ripa'i, A., & Rejeki, W. R. S. (2024). Pelayanan surat keterangan pindah bagi penduduk migran di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, *12*(1), 1–19. https://doi.org/10.34010/agregasi.v12i1.12535

Jafar, M., & Sulaiman, S. (2018). Penataan administrasi kependudukan berbasis mukim dan gampong di Provinsi Aceh. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 18*(4), 465–476. https://lawpolicyjournal.id/index.php/dejure/article/view/455

Kim, S., Rho, E., & Teo, Y. X. J. (2024). Citizen satisfaction research in public administration: A systematic literature review and future research agenda. *The American Review of Public Administration, 54*(5), 460-485. https://doi.org/10.1177/02750740241237477

Kondolele, S., Sultan, M. I., Akbar, M., & Putra, B. A. (2025). The nexus between public communication and policy implementation revisited: Insights from the Population and Civil Registration Service of South Sulawesi, Indonesia. *Frontiers in Communication, 10*, 1556747. https://doi.org/10.3389/fcomm.2025.1556747

Manaf, H. A., Mohamed, A. M., & Harvey, W. S. (2023). Citizen perceptions and public servant accountability of local government service delivery in Malaysia. *International Journal of Public Administration, 46*(12), 823–832. https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2025829

Natasya, N., Juliandri, J., & Mariance, U. C. (2023). Rancang bangun aplikasi sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis web (Studi kasus: Desa Kwala Begumit). *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science, 6*(2), 1258-1263. https://doi.org/10.31539/intecoms.v6i2.8393

Norlyk, A., & Harder, I. (2010). What makes a phenomenological study phenomenological? An analysis of peer-reviewed empirical nursing studies. *Qualitative Health Research, 20*(3), 420-431. https://doi.org/10.1177/1049732309357435

Nurian, A., Padilah, T. N., & Garno, G. (2024). Analisis sentimen terhadap pelayanan Disdukcapil Karawang menggunakan naive bayes classifier. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan, 12*(2), 1154-1161. https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4178

Ochoa-Rico, M. S., Jimber del Río, J. A., Romero-Subia, J. F., & Vergara-Romero, A. (2024). Study of citizen satisfaction in rural versus urban areas in public services: Perspective of a multi-group analysis. *Social Indicators Research, 171*(1), 87–110. https://doi.org/10.1007/s11205-023-03242-2

Ramadesi, A., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2024). Strategi peningkatan pelayanan publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah, 18*(1), 78-88. https://doi.org/10.31869/mi.v18i1.5249

Rifa'i, A (2019). *Adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil*. Cendikia Press

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior (17th ed.)*. Pearson Education.

Samhudi, G. R. (2022). Pencantuman aliran kepercayaan dalam kolom agama pada kartu tanda penduduk (Analisis kasus pada putusan Mahkamah Konstitusi No. 97/PUU-XIV/2016). *Kosmik Hukum, 22*(1), 1–15. https://doi.org/10.30595/kosmikhukum.v22i1.12527

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan: teoritik, legalistik, empirik, dan inovatif*. Alfabeta.

Sugiyanto, S., Rahmawati, R., & Suarman, A. (2025). Penilaian kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, 6*(4), 2788–2799. https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i4.4616