



## **Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi**

**Gita Oktaviani**

Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

Alamat: Jl. Gurun Aur, Kubang Putihah, Kec. Banuhampu, Kota Bukittinggi

Korespondensi penulis: [gitaoktavia087@gmail.com](mailto:gitaoktavia087@gmail.com)

***Abstrak.** Public services in the field of population administration play a crucial role in fulfilling citizens' rights and improving government performance. This study aims to analyze the Community Satisfaction Index (CSI) regarding the quality of services provided by the Department of Population and Civil Registration of Bukittinggi City. The research employed a quantitative descriptive method with survey techniques using questionnaires distributed to service users. Data were processed by calculating the satisfaction index based on predetermined indicators. The findings indicate that the overall level of community satisfaction falls into the "good" category, although some service aspects such as waiting time and service clarity still require improvement. These results provide valuable input for the agency in formulating strategies to enhance service quality and strengthen public trust.*

***Keywords:** administration services; community satisfaction; population; public service quality.*

**Abstrak.** Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam pemenuhan hak warga negara serta peningkatan kinerja pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik survei melalui kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan. Data dianalisis dengan perhitungan indeks kepuasan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan berada pada kategori "baik", meskipun terdapat beberapa aspek pelayanan seperti waktu tunggu dan kejelasan informasi yang masih perlu ditingkatkan. Temuan ini menjadi masukan penting bagi instansi terkait dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan publik.

***Kata Kunci:** administrasi; indeks kepuasan masyarakat; kependudukan; kualitas pelayanan publik.*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama efektivitas pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat, karena melalui pelayanan yang profesional, cepat, dan transparan, pemerintah dapat membangun kepercayaan publik sekaligus meningkatkan legitimasi penyelenggaraan negara pelayanan (Wahyu 2016). Dalam konteks global, kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan tata kelola pemerintahan yang mampu menjawab kebutuhan warga negara secara tepat waktu dan akurat, sehingga dapat menurunkan potensi ketidakpuasan dan konflik sosial (Firmansyah and Anisykurlillah 2023).

Di Indonesia, administrasi kependudukan memiliki posisi strategis sebagai fondasi penyelenggaraan pemerintahan, karena dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan akta kematian merupakan hak dasar warga negara yang wajib terpenuhi secara cepat, akurat, dan legal. Pelayanan administrasi kependudukan diatur melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan peraturan turunannya, sehingga setiap

instansi pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memastikan kelancaran dan ketepatan layanan bagi seluruh warga (Harahap et al. 2025).

Kota Bukittinggi, sebagai kota wisata dan pusat pemerintahan di Provinsi Sumatera Barat, menghadapi tantangan peningkatan jumlah penduduk yang signifikan, sehingga permintaan akan pelayanan administrasi kependudukan meningkat setiap tahun. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bukittinggi dituntut untuk mampu mengelola pelayanan publik yang tidak hanya memenuhi prosedur hukum, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi (Apriyud Didii 2023).

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik, yang dapat diukur melalui persepsi warga terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Tingkat kepuasan ini tidak hanya mencerminkan performa instansi, tetapi juga memberikan informasi strategis bagi perbaikan prosedur, pengembangan kapasitas sumber daya manusia, serta penyempurnaan mekanisme pelayanan agar lebih efisien dan transparan.

Pelayanan administrasi kependudukan meliputi seluruh proses pencatatan identitas penduduk, penerbitan dokumen kependudukan, serta pengelolaan data administratif. Setiap tahapan layanan memiliki standar prosedur yang wajib dipenuhi, mulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga penyerahan dokumen. Kualitas pelayanan ditentukan oleh konsistensi penerapan prosedur, kecepatan proses, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat, sehingga kesalahan administrasi atau keterlambatan dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat secara signifikan (Batubara 2023).

Meskipun regulasi dan standar pelayanan telah diatur dengan jelas, praktik di lapangan menunjukkan berbagai kendala, antara lain prosedur yang kompleks, waktu tunggu yang panjang, kurangnya informasi yang tersedia secara transparan, serta keterbatasan sarana pendukung digital. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan secara cepat dan tepat, sehingga menimbulkan potensi ketidakpuasan yang perlu diidentifikasi secara sistematis.

Di Kota Bukittinggi, beberapa survei awal mengindikasikan bahwa warga masih menghadapi hambatan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, khususnya terkait proses penerbitan KTP dan akta pencatatan sipil. Masalah yang muncul meliputi ketidakjelasan informasi prosedur, waktu tunggu yang bervariasi, serta keterbatasan komunikasi antara petugas dan masyarakat. Kondisi ini berimplikasi pada rendahnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan administrasi kependudukan di tingkat lokal (Julianti, Kusdarini, and Putera 2025).

Terdapat kesenjangan yang jelas antara kondisi ideal layanan administrasi kependudukan (*das sollen*) dengan kondisi nyata di lapangan (*das sein*). Secara ideal, setiap warga berhak mendapatkan layanan cepat, jelas, dan akurat, sesuai prosedur dan regulasi yang berlaku. Namun, kenyataannya, beberapa aspek pelayanan masih belum optimal, termasuk lamanya proses, kurangnya kejelasan informasi, dan keterbatasan sarana pendukung. Gap ini menegaskan perlunya penelitian empiris untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat secara sistematis.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan fokus pada pengukuran IKM secara komprehensif untuk seluruh layanan administrasi kependudukan di Kota Bukittinggi. Pendekatan ini memberikan gambaran empiris yang spesifik mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih bersifat umum atau hanya menilai

sebagian aspek layanan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk perbaikan manajemen layanan publik di tingkat lokal.

Landasan yuridis penelitian ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 (Digital et al. 2025). Dengan acuan hukum tersebut, evaluasi kepuasan masyarakat dilakukan sesuai prosedur yang sah, sehingga hasil penelitian memiliki dasar legal yang kuat dan dapat dijadikan rujukan bagi pengambilan keputusan strategis dalam peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan (Huda et al. 2020).

Penelitian ini penting untuk memberikan informasi empiris mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, sehingga Disdukcapil Kota Bukittinggi dapat mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi secara akademis dengan menyediakan data yang valid sebagai dasar pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan publik di tingkat kota, yang dapat dijadikan rujukan oleh pemerintah daerah lainnya (Futum Hubaib 2021).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, serta memberikan rekomendasi berbasis data empiris dan standar hukum untuk peningkatan kualitas layanan, sehingga pelayanan administrasi kependudukan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **2.1 Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat**

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas hidup warga negara. Pelayanan ini tidak hanya mencakup penyediaan fasilitas dan layanan administratif, tetapi juga upaya menciptakan sistem yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks modern, pelayanan publik diharapkan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital agar proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan realisasi layanan yang diterima; apabila layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Untuk menilai tingkat kepuasan tersebut, digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur formal yang menilai efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan publik secara objektif (Irawan, 2024). IKM membantu instansi pemerintah melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kinerja pelayanan mereka (Irawan 2024).

### **2.2 Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan adalah proses pencatatan identitas penduduk, mulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga penerbitan dokumen resmi seperti KTP, KK, akta kelahiran, perkawinan, dan kematian. Layanan administrasi kependudukan menjadi bagian integral dari tata kelola pemerintah karena menyangkut hak dasar warga negara.

Standar pelayanan administrasi kependudukan diatur melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019. Kualitas layanan dinilai dari aspek kecepatan, akurasi, transparansi, dan kemudahan akses oleh masyarakat.

### **2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

IKM adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Metode perhitungan IKM biasanya melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner yang menilai beberapa indikator, seperti kualitas layanan, kompetensi petugas, prosedur, waktu layanan, dan ketersediaan informasi. Hasil IKM dapat dikategorikan dalam skala tertentu, misalnya sangat baik, baik, cukup, atau kurang, sehingga memberikan gambaran objektif mengenai performa instansi dalam memberikan layanan.

### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya di bidang kepuasan masyarakat terhadap administrasi kependudukan menunjukkan variasi hasil tergantung konteks wilayah dan metode evaluasi yang digunakan.

Penelitian oleh Didi Apriyudi, Wendra Yunaldi, dan Nessa Fajriyana Farda (2025) meneliti efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan dipengaruhi oleh prosedur layanan, kapasitas dan perilaku petugas, waktu dan biaya pelayanan, serta fasilitas yang tersedia. Namun, penelitian ini juga menemukan kendala berupa keterbatasan sarana dan infrastruktur, kurangnya kesadaran masyarakat dalam menyiapkan dokumen, serta jumlah petugas yang terbatas. Upaya perbaikan dilakukan melalui optimalisasi fasilitas, penyebaran informasi kepada masyarakat, dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan. Temuan ini memberikan gambaran penting terkait faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan administrasi di tingkat kecamatan, yang relevan untuk memahami aspek kepuasan masyarakat pada layanan administrasi kependudukan .

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian Novita Sari Harahap, Elvina, dan Muhammad Irwansyah Hasibuan (2025) menyoroti kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan hubungannya dengan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan secara keseluruhan masih kurang memuaskan, terutama pada dimensi daya tanggap, empati, dan jaminan, sementara dimensi bukti fisik dan keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Dengan kata lain, meskipun prosedur layanan dan fasilitas menjadi faktor penting seperti yang ditemukan di Guguk Panjang, interaksi antara petugas dan masyarakat juga menentukan tingkat kepuasan secara signifikan. Temuan ini memperkuat pentingnya evaluasi kualitas pelayanan secara komprehensif, tidak hanya dari aspek prosedur formal tetapi juga dari kualitas layanan interpersonal (Harahap et al. 2025).

Selaras dengan penelitian sebelumnya, studi pada Dinas Sosial Kota Padang (2023) menekankan peran kualitas pelayanan publik dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan lima dimensi *Zeithaml, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* penelitian menemukan adanya keterbatasan

fasilitas, keluhan terkait kemampuan petugas, dan kekurangan dalam ketepatan waktu serta keramahan pegawai. Hasil ini menegaskan bahwa faktor fisik, keandalan, ketanggapan, dan empati petugas merupakan variabel kritis yang memengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga memperkuat kesimpulan dari dua penelitian sebelumnya bahwa evaluasi kepuasan harus bersifat holistik dan mempertimbangkan semua dimensi layanan. Dengan demikian, ketiga penelitian tersebut memberikan landasan empiris bagi penelitian ini untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bukittinggi secara komprehensif.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Pendekatan yang diterapkan adalah pendekatan survei melalui pengumpulan data primer dari masyarakat yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan (Ramadhan 2024). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner tertutup dan wawancara terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai persepsi masyarakat terhadap berbagai aspek layanan, termasuk kecepatan, kejelasan prosedur, kompetensi petugas, dan fasilitas yang tersedia (Akhyar 2025). Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan mengidentifikasi dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga penelitian ini menghasilkan gambaran empiris yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bukittinggi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 88,30. Nilai tersebut, jika dikonversikan dalam skala PermenPANRB No. 14 Tahun 2017, termasuk ke dalam kategori “B” atau Baik. Artinya, secara umum masyarakat menilai pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan sesuai standar pelayanan publik dan mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, meskipun masih terdapat aspek tertentu yang perlu ditingkatkan (Yulifda Elin Yuspita and Rezeki 2022). Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Bukittinggi telah berada pada tingkat memuaskan, namun belum mencapai kategori “sangat baik” yang merefleksikan standar optimal.

**Tabel 1.** Rekapitulasi Nilai IKM per Indikator

<b>Indikator Penilaian</b>	<b>Skor Rata-rata</b>	<b>Nilai Konversi (x25)</b>	<b>Kategori</b>
<b>Kesesuaian persyaratan layanan</b>	3,53	88,13	Baik
<b>Kemudahan prosedur</b>	3,60	90,00	Baik
<b>Ketepatan waktu</b>	3,57	89,30	Baik
<b>Layanan gratis</b>	3,61	90,23	Baik
<b>Kesesuaian produk dengan standar</b>	3,47	86,75	Baik
<b>Kompetensi petugas</b>	3,50	87,56	Baik
<b>Perilaku petugas</b>	3,62	90,46	Baik

*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi*

<b>Sarana dan prasarana</b>	3,45	86,16	Baik
<b>Penanganan pengaduan</b>	3,46	86,40	Baik
<b>Penilaian keseluruhan</b>	3,52	88,00	Baik
<b>IKM Total</b>	<b>3,53</b>	<b>88,30</b>	<b>Baik</b>

Apabila ditinjau lebih rinci berdasarkan indikator, terdapat variasi tingkat kepuasan masyarakat. Indikator dengan skor tertinggi terdapat pada aspek perilaku petugas dalam pelayanan (3,62) yang mencerminkan sikap ramah, sopan, dan profesionalisme aparatur dalam berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *empathy* sebagaimana dikemukakan dalam teori kualitas pelayanan publik telah terpenuhi dengan baik. Selanjutnya, indikator penerapan layanan gratis (3,61) juga mendapat apresiasi tinggi dari masyarakat karena layanan dinilai bebas pungutan dan transparan, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu, kemudahan prosedur (3,60) menjadi aspek lain yang cukup memuaskan, mengindikasikan bahwa masyarakat tidak mengalami kesulitan berarti dalam memahami alur dan mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan adanya kelemahan pada beberapa aspek pelayanan. Nilai terendah terdapat pada indikator kualitas sarana dan prasarana (3,45) serta penanganan pengaduan (3,46). Rendahnya skor pada indikator tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan keterbatasan fasilitas pendukung, baik dari segi kenyamanan ruang tunggu maupun pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, mekanisme pengaduan yang tersedia dinilai belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan warga, sehingga mengurangi efektivitas layanan publik. Indikator lain yang juga relatif rendah adalah kesesuaian produk pelayanan dengan standar (3,47), yang menunjukkan masih adanya kesenjangan antara layanan ideal yang dijanjikan dan realisasi di lapangan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menekankan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kombinasi faktor prosedural, teknis, dan interaksional. Tingginya skor pada aspek perilaku petugas memperlihatkan bahwa interaksi interpersonal menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan, sebagaimana ditegaskan oleh Kotler dan Keller bahwa kepuasan terjadi ketika kualitas layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan. Sebaliknya, kelemahan pada sarana prasarana dan mekanisme pengaduan memperlihatkan bahwa dimensi *tangible* dan *responsiveness* masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan (Nurdayati dkk 2021).

Dengan demikian, Disdukcapil Kota Bukittinggi perlu memfokuskan strategi perbaikan pada penyediaan fasilitas yang lebih memadai, pemanfaatan teknologi berbasis digital untuk sistem antrian dan pengaduan, serta peningkatan kejelasan informasi terkait produk pelayanan. Upaya tersebut tidak hanya akan meningkatkan nilai IKM pada periode selanjutnya, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah. Secara akademis, temuan ini juga memberikan kontribusi penting dalam memperkuat literatur mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya pada sektor administrasi kependudukan, yang selama ini sering menghadapi tantangan terkait keterbatasan sarana dan kapasitas SDM (Azizah, Dewi, and Hoerudin 2022).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi, diperoleh nilai IKM sebesar 88,30 yang termasuk kategori “B” atau Baik sesuai

## *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi*

PermenPANRB No. 14 Tahun 2017. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah sesuai standar dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, meskipun belum mencapai tingkat optimal. Indikator dengan penilaian tertinggi terdapat pada aspek perilaku petugas, layanan gratis, serta kemudahan prosedur, yang menegaskan bahwa interaksi aparatur dengan masyarakat dan transparansi layanan sudah berjalan dengan baik. Sementara itu, kelemahan masih ditemukan pada indikator sarana prasarana, penanganan pengaduan, serta kesesuaian produk pelayanan dengan standar, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas fasilitas pendukung dan responsivitas mekanisme layanan. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bukittinggi dapat dikatakan memuaskan, tetapi tetap membutuhkan perbaikan berkelanjutan agar mampu mencapai kategori “sangat baik” dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah.

### **DOKUMENTASI**



### **DAFTAR PUSTAKA**

- Akhyar, M. 2025. “Analisis Kepuasan Pengguna Sipenduk Online Dalam Mendukung Implementasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Rembang Menggunakan EUCS.” *IHSAN Jurnal Pendidikan Islam* 3: 1–16. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>.
- Apriyud Didii, Wendra Yunaldi & Nessa Fajriyana Farda Fakultas. 2023. “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan Di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi.” *Wikipedia* 1(2): 146–61.
- Azizah, Nur, Rahayu Kusuma Dewi, and Cecep Wahyu Hoerudin. 2022. “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIPUSK* 7(4): 1–11.
- Batubara, Asraaf Efendi. 2023. “Analisis Ekspor Impor Kelapa Sawit Indonesia Dalam Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi.” (1978): 1–10.

- Digital, Kependudukan, Kata Kunci, Identitas Kependudukan, Kualitas Layanan, and Administrasi Publik. 2025. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL ( IKD ) DI KECAMATAN SUKOMORO KABUPATEN MAGETAN Titin Suwartini S1 Ilmu Administrasi Negara , Universitas Negeri Surabaya , Titin.23549@mhs.Unesa.Ac.Id Deby Febriyan Eprilianto S1 Ilmu Administrasi Negara , Universitas Negeri Surabaya , Debyeprilianto@unesa.Ac.Id Abstrak." 5.
- Firmansyah, Moch Andre, and Rosyidatuzzahro Anisykurlillah. 2023. "Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Oktober* 19(19): 510–17. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8412238>.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. 2021. "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)." *Dedikasi* 22(2): 105. doi:10.31293/ddk.v22i2.5860.
- Harahap, Novita Sari, Muhammad Irwansyah Hasibuan, Fakultas Ekonomi, and Universitas Labuhanbatu. 2025. "YUME: Journal of Management Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan." 8(2): 1169–79.
- Huda, Mifthul, Slamet Wiyono, M. Fikri Hidayatullah, and Saeful Bahri. 2020. "Studi Kasus: Sistem Informasi Dan Pelayanan Administrasi Kependudukan." *Komputika : Jurnal Sistem Komputer* 9(1): 59–65. doi:10.34010/komputika.v9i1.2518.
- Irawan, Muhammad Naufal. 2024. "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023." : 1–146.
- Julianti, Indah Cikita, Kusdarini Kusdarini, and Roni Ekha Putera. 2025. "Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan." *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan* 7(1): 12. doi:10.20527/jpp.v7i1.11661.
- Nurdayati dkk. 2021. 3(5): 6.
- Ramadhan, Ruslan. 2024. "In Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik* 6(1): 55–67. doi:10.55542/saraqopat.v6i1.328.
- Wahyu, Apriyansyah. 2016. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang." *analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) kabupaten pandeglang*: 96.
- Yulifda Elin Yuspita, and Muhammad Rezeki. 2022. "Sistem Informasi Pusat Pengaduan Pelayanan Masyarakat Menggunakan Work System Framework." *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Informatika* 1(3): 01–13. doi:10.55606/jtmei.v1i3.451.