

Receive : 20 October 2025
Revised : 10 November 2025
Accepted : 13 November 2025

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.106

Vol. 7 No. 2, December 2025, Hlm. 105-115



Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Mantikulore

Usman Nampa

E-Mail : usmannampa96@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu fondasi utama dalam mewujudkan tertib administrasi serta penyelenggaraan pemerintahan yang efektif di Indonesia. Dalam lingkup Kecamatan Mantikulore, pelayanan administrasi kependudukan memiliki peranan krusial dalam menjamin hak-hak sipil serta legalitas warga negara, seperti kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Pelaksanaan pelayanan ini sangat dipengaruhi oleh faktor regulasi, sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, serta penggunaan teknologi informasi. Namun, tantangan seperti keterbatasan sarana-prasarana, tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam, hingga koordinasi lintas sektoral, masih mewarnai dinamika pelayanan di tingkat kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam kualitas, tantangan, serta inovasi yang telah dan dapat dilakukan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mantikulore. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif sebagaimana dijelaskan oleh Creswell, data utama diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Penelitian ini membahas peran penting teori pelayanan publik dari Ndraha sebagai landasan analisis, serta melibatkan teori dan temuan dari berbagai sumber akademik terkait good governance, inovasi layanan publik, dan kolaborasi multi-stakeholder. Temuan penelitian menunjukkan adanya transformasi positif melalui digitalisasi layanan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, sekaligus mengidentifikasi sejumlah kelemahan yang membutuhkan pembenahan fundamental. Inovasi pelayanan seperti program jemput bola dan implementasi aplikasi daring dinilai memperbaiki aksesibilitas dan efisiensi, namun perlu didukung dengan penguatan literasi digital dan pemeliharaan sistem serta infrastruktur yang berkelanjutan. Studi ini memberikan

Receive : 20 October 2025
Revised : 10 November 2025
Accepted : 13 November 2025

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.106

Vol. 7 No. 2, December 2025, Hlm. 105-115



rekomendasi strategis bagi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis partisipasi masyarakat, sinergi lintas sektor, serta penguatan tata kelola yang akuntabel demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan inklusif di Kecamatan Mantikulore.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kecamatan Mantikulore, Inovasi Layanan, Digitalisasi

LATAR BELAKANG

Administrasi kependudukan menjadi pilar utama dalam penyelenggaraan tata kelola masyarakat dan pemerintahan di Indonesia. Administrasi kependudukan, menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi, serta pendayagunaan hasilnya bagi pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi tersebut meliputi aspek legalitas, kepastian hukum, perencanaan pembangunan, distribusi sumber daya, hingga perlindungan hak-hak sipil dan politik warga negara (Azis, 2019).

Pemenuhan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya bukan hanya merupakan keharusan administratif, namun juga menjadi jembatan akses terhadap berbagai layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, serta partisipasi politik dalam pemilihan umum. Tertib administrasi kependudukan juga menjadi instrumen vital bagi pemerintah dalam mendukung efektifitas pembangunan, pengambilan kebijakan berbasis data, mencegah

tumpang tindih identitas, serta mengurangi risiko kejahatan administrasi seperti pemalsuan identitas (Syamsudin, 2020).

Kebijakan nasional mengenai administrasi kependudukan telah menekankan pentingnya reformasi birokrasi, digitalisasi layanan, serta peningkatan inovasi pelayanan publik berbasis prinsip-prinsip good governance (Komarudin, 2018). Pemerintah, melalui Ditjen Dukcapil, secara konsisten melakukan modernisasi dan integrasi sistem administrasi kependudukan di seluruh Indonesia, termasuk di tingkat kecamatan.

Kecamatan sebagai perangkat administratif pemerintahan di tingkat bawah berperan sebagai ujung tombak pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan (UU No. 23/2014 tentang Pemerintahan Daerah). Di era desentralisasi dan otonomi daerah, kecamatan mendapat peran strategis untuk mendekatkan layanan terhadap masyarakat secara lebih responsif dan efisien (Budiarto, 2018).

Namun demikian, studi Munir (2017) dan Setiawan (2018) menyoroti beragam tantangan klasik dan kontemporer yang masih dihadapi kecamatan, seperti kurangnya kapasitas sumber daya manusia (SDM), keterbatasan sarana dan prasarana, kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, tingkat pengetahuan dan literasi digital

masyarakat yang heterogen, hingga masalah kedisiplinan dan koordinasi internal antar perangkat daerah.

Selain aspek teknis dan administratif, dimensi sosiokultural dan geografis juga turut memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Kecamatan Mantikulore di Kota Palu, Sulawesi Tengah, merupakan wilayah administratif dengan pertumbuhan penduduk yang tinggi, keragaman etnis, serta wilayah geografis yang cukup luas dan memiliki wilayah pinggiran yang sulit dijangkau oleh layanan konvensional (BPS Kota Palu, 2023). Kompleksitas wilayah ini menyebabkan distribusi layanan harus benar-benar adaptif terhadap kebutuhan dan konteks masyarakat setempat.

Beberapa capaian positif bisa dicatat, seperti peningkatan jumlah masyarakat yang memiliki dokumen kependudukan utama tiap tahun, yang menandakan program nasional administrasi kependudukan mulai berjalan. Namun, masih didapati sejumlah warga yang belum terdaftar atau belum memiliki dokumen, terutama kelompok rentan seperti masyarakat miskin, lansia, dan difabel (Disdukcapil Kota Palu, 2022; Suwarno, 2022).

Kemajuan teknologi informasi memberikan peluang besar untuk memperbaiki dan mempercepat sistem pelayanan administrasi kependudukan. Digitalisasi pelayanan publik mendorong pemerintah daerah,

termasuk kecamatan, untuk mengembangkan aplikasi pelayanan online, sistem informasi administrasi kependudukan berbasis daring, serta pemanfaatan database yang terintegrasi (Kementerian Dalam Negeri, 2023; Wahyudi, 2020). Antara lain, inovasi berupa pendaftaran dokumen secara online, layanan jemput bola, pelayanan keliling, dan digitalisasi dokumen telah mulai diimplementasikan, baik di tingkat kota maupun kecamatan.

Selain memberikan manfaat efisiensi dan efektivitas, transformasi digital juga membawa tantangan baru, terutama terkait kesiapan infrastruktur, pemeliharaan sistem, keamanan data, serta literasi digital masyarakat dan aparatur. Studi Agustin (2021) mengungkapkan bahwa “technology readiness” masyarakat dan perangkat daerah sangat menentukan keberhasilan implementasi inovasi pelayanan digital di daerah.

Administrasi kependudukan yang baik erat kaitannya dengan prinsip-prinsip good governance, yakni transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik (Aprilia, 2019; Dwiyanto, 2011). Teori pelayanan publik menurut Ndraha (2003) menekankan pentingnya dimensi input (regulasi, sumber daya), throughput (proses pelayanan), dan output (kepuasan masyarakat serta manfaat layanan). Penerapan prinsip-prinsip ini diyakini

akan meningkatkan kepuasan masyarakat, kepercayaan publik terhadap pemerintah, dan pada akhirnya mendorong kesejahteraan sosial di tingkat lokal.

Kecamatan Mantikulore terdiri dari wilayah administratif yang cukup luas, memiliki populasi lebih dari 50.000 jiwa, tersebar di beberapa kelurahan dengan ragam kondisi ekonomi, sosial, dan budaya (BPS Kota Palu, 2023). Letak geografis, aksesibilitas, struktur sosial, serta tingkat pendidikan juga menjadi faktor kunci yang harus diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengacu pada Creswell (2015). Metode ini bertujuan memahami secara mendalam proses, pengalaman, serta makna yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mantikulore. Creswell menekankan pada pemaknaan subjektif dari fenomena sosial melalui proses pengumpulan data kualitatif, analisis yang tematik, dan penyimpulan secara reflektif dan kontekstual. Data utama dikumpulkan melalui:

- a) Wawancara mendalam kepada aparatur kecamatan, kepala seksi administrasi kependudukan, operator aplikasi layanan, dan

masyarakat (penerima layanan, tokoh masyarakat, kelompok rentan).

- b) Observasi partisipatif terhadap proses pelayanan sehari-hari, inovasi layanan (jemput bola, pelayanan keliling), serta pemanfaatan aplikasi daring di kantor kecamatan.
- c) Studi dokumentasi terhadap peraturan, regulasi, laporan tahunan, data kependudukan, statistik pelayanan, serta laporan inovasi pelayanan publik di lingkungan Kecamatan Mantikulore dan Disdukcapil Kota Palu.

Analisis data dilakukan melalui proses:

- a) Reduksi data dan kodifikasi tematik berdasarkan kategori layanan, tantangan, inovasi, serta kepuasan masyarakat.
- b) Penyajian data secara naratif yang mendetail dan kontekstual.
- c) Penarikan kesimpulan berbasis triangulasi sumber dan konfirmasi informan.

Validitas data dijamin melalui triangulasi teknik, sumber data, dan waktu, sebagaimana dianjurkan oleh Creswell (2015). Peneliti juga melakukan refleksi kritis guna meminimalkan bias, serta menyesuaikan temuan dengan kondisi objektif lapangan dan literatur yang relevan.

PEMBAHASAN

1. Dimensi Regulasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan dalam Administrasi Kependudukan

Regulasi nasional maupun daerah telah memberikan kerangka normatif yang jelas dalam pelayanan administrasi kependudukan. Di Kecamatan Mantikulore, kebijakan penerbitan dokumen kependudukan mengikuti sistem pelayanan terintegrasi yang didasarkan pada UU No. 24 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) terkait administrasi kependudukan. Kebijakan ini menitikberatkan pada pelayanan yang mudah, cepat, tidak diskriminatif, serta terintegrasi dengan database nasional (Disdukcapil Kota Palu, 2022).

Namun demikian, dalam implementasinya di tingkat kecamatan, masih dijumpai sejumlah permasalahan seperti tumpang-tindih regulasi pelaksana, keterlambatan pembaruan peraturan teknis, serta kurang optimalnya penerjemahan visi-misi kepala daerah dan kepala dinas ke dalam kebijakan operasional. Studi Damayanti (2021) mempertegas pentingnya peran kepemimpinan kepala kecamatan dan kepala seksi administrasi kependudukan dalam mengkoordinasikan perumusan kebijakan internal, penguatan pengawasan, serta pembentukan tim inovasi layanan yang adaptif terhadap dinamika masyarakat.

2. Sumber Daya Manusia: Kinerja, Kompetensi, dan Integritas

SDM merupakan salah satu faktor paling dominan yang menentukan optimal tidaknya kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Di Kecamatan Mantikulore, terdapat sejumlah kendala utama: keterbatasan jumlah pegawai, belum meratanya kemampuan pengoperasian aplikasi digital, serta masih adanya resistensi perubahan terutama dalam penerapan inovasi teknologi. Sebagian besar personil pada seksi administrasi kependudukan berstatus pegawai negeri sipil (PNS), namun adaptasi terhadap perubahan sistem digital masih berlangsung secara bertahap (Suwarno, 2022).

Menurut Ndraha (2003), kompetensi dan integritas ASN birokrasi publik adalah prasyarat mutlak untuk pelayanan prima. Keterampilan administrasi, kemampuan komunikasi, kemauan belajar, dan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat menjadi indikator utama kinerja aparatur. Pelatihan dan bimbingan teknis secara periodik telah dilakukan pemerintah setempat, namun pelaksanaan training on the job secara berkelanjutan masih perlu diperkuat untuk menjawab tantangan era digitalisasi.

3. Sarana, Prasarana, dan Infrastruktur Teknologi Informasi

Optimalisasi pelayanan sangat bergantung pada ketersediaan sarana pendukung dan infrastruktur. Beberapa kelurahan di Mantikulore masih menghadapi kendala jaringan internet, perangkat komputer yang terbatas atau kurang terawat, serta infrastruktur ruang pelayanan yang belum sepenuhnya ramah difabel dan anak-anak. Hal ini diperparah dengan distribusi geografis wilayah pinggiran yang menyulitkan jangkauan layanan konvensional (BPS Kota Palu, 2023; Setiawan, 2018).

Pemanfaatan aplikasi daring dan sistem pengelolaan data digital menjadi terobosan yang patut diapresiasi. Namun, agar manfaat digitalisasi maksimal, perlu disediakan investasi peremajaan perangkat, sistem keamanan data, serta peningkatan kapasitas warga dan ASN dalam memanfaatkan teknologi secara aman dan efektif (Wahyudi, 2020; Agustin, 2021).

4. Proses dan Mekanisme Pelayanan: Efisiensi, Transparansi, dan Akuntabilitas

Penilaian efisiensi proses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari kecepatan, empati petugas, keterbukaan informasi, serta kepastian waktu pembuatan dokumen. Di Kecamatan Mantikulore, proses pendaftaran dokumen utama seperti

KTP, KK, dan akta kelahiran kini relatif cepat setelah didorong melalui implementasi aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) serta kolaborasi aktif dengan Disdukcapil (Disdukcapil Kota Palu, 2022).

Namun, survei kepuasan masyarakat mengindikasikan masih terdapat layanan yang dinilai belum responsif, terutama pada jam-jam sibuk atau ketika terjadi masalah teknis pada server. Mekanisme pengaduan layanan telah disediakan baik secara langsung maupun online, namun upaya sosialisasi kepada masyarakat masih perlu diperluas (Aprilia, 2019).

Prinsip transparansi dan akuntabilitas diperkuat dengan pemberlakuan standar operasional prosedur (SOP) layanan, pemberian bukti tunggu, serta pelaporan berkala kepada pemerintah kota. Namun, penguatan sistem pengawasan internal dan eksternal masih membutuhkan perbaikan agar potensi praktik maladministrasi dapat ditekan seminimal mungkin sesuai kaidah good governance (Dwiyanto, 2011).

5. Kolaborasi dan Inovasi Layanan: Jemput Bola, Layanan Keliling, dan Digitalisasi

Sebagai bentuk adaptasi dan inovasi, Kecamatan Mantikulore menyelenggarakan program “jemput bola” perekaman e-KTP bagi kelompok

rentan, layanan keliling ke wilayah pinggiran, serta penerapan aplikasi online untuk pengurusan dokumen (Disdukcapil Kota Palu, 2022). Kolaborasi dengan LSM, sekolah, dan puskesmas diintensifkan guna mengidentifikasi warga yang belum terdaftar dan melakukan edukasi literasi administrasi kependudukan.

Program inovasi berbasis kebutuhan lokal tersebut terbukti mampu menambah jangkauan dan mempercepat pelayanan. Layanan jemput bola misalnya, fokus pada penyandang disabilitas, lansia, masyarakat miskin, serta penduduk di wilayah terisolasi geografis. Pendekatan inovatif yang partisipatif ini sejalan dengan teori pelayanan publik berbasis stakeholders (Ndraha, 2003; Sujarwoto & Gunawan, 2017).

6. Partisipasi dan Persepsi Masyarakat

Keterlibatan masyarakat dalam mengakses, memberi masukan, dan mengawasi pelayanan administrasi kependudukan masih perlu didorong. Studi lapangan menunjukkan bahwa tingkat literasi administrasi dan digital masyarakat sangat beragam, dengan kelompok muda lebih adaptif, namun kelompok tua, masyarakat miskin, dan masyarakat pinggiran masih menghadapi kendala pengetahuan dan infrastruktur (Agustin, 2021).

Sosialisasi aturan, pemberdayaan tokoh masyarakat, serta edukasi melalui media daring dan luring menjadi kebutuhan utama. Persepsi masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mantikulore relatif positif, namun mengindikasikan harapan terhadap pelayanan yang lebih cepat, ramah, serta dukungan sistem online yang lebih mudah diakses.

7. Evaluasi Pelayanan Berbasis Teori Ndraha dan Implikasi Good Governance

Ndraha (2003) menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik tercermin dari tercapainya kepuasan masyarakat, kecepatan layanan, keadilan akses, serta terbangunnya kepercayaan publik kepada pemerintah. Dalam konteks Kecamatan Mantikulore, prinsip-prinsip ini telah mulai diinternalisasi melalui transformasi digital, inovasi lapangan, dan penguatan akuntabilitas. Namun, tetap dibutuhkan evaluasi kelembagaan, sistem pelatihan yang intensif, serta pelibatan komunitas sebagai mitra strategis guna memberi masukan sekaligus pengawasan atas praktik-praktik pelayanan administrasi kependudukan.

Penguatan sistem pengaduan, pembentukan forum layanan publik, serta pemanfaatan teknologi feedback digital perlu terus dimaksimalkan agar

partisipasi masyarakat dan akuntabilitas dapat ditingkatkan.

8. Tantangan dan Strategi Ke Depan

Beberapa tantangan masih menghadang optimalisasi layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mantikulore, antara lain:

- a) Keterbatasan SDM dan fasilitas
- b) Keterjangkauan infrastruktur digital
- c) Tingkat literasi digital masyarakat
- d) Keterpaduan sistem data kependudukan
- e) Penguatan akuntabilitas dan pengawasan
- f) Kebutuhan inovasi berkelanjutan berbasis kebutuhan lokal.

Strategi yang dapat ditempuh antara lain:

- a) Peremajaan dan penambahan perangkat pelayanan
- b) Pelatihan intensif pegawai dan Masyarakat
- c) Penguatan kolaborasi dengan stakeholder lintas sektor
- d) Penggunaan sistem integrasi data yang aman
- e) Penyusunan SOP dan pengawasan yang ketat
- f) Pengembangan layanan digital ramah pengguna
- g) Implementasi manajemen perubahan birokrasi
- h) Edukasi dan pemberdayaan komunitas lokal.

KESIMPULAN

Analisis mendalam mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mantikulore menegaskan adanya kemajuan signifikan dalam mewujudkan layanan prima melalui digitalisasi, inovasi lapangan, serta penguatan tata kelola berbasis prinsip good governance dan teori pelayanan publik Ndraha. Regulasinya sudah cukup memadai, transformasi teknologi informasi mulai berjalan, dan pelayanan kolaboratif telah membuka peluang akses bagi kelompok rentan.

Namun demikian, sejumlah tantangan mendasar masih perlu diatasi, seperti ketimpangan kemampuan SDM, keterbatasan infrastruktur, diseminasi literasi administrasi, serta penguatan akuntabilitas. Inovasi layanan berbasis partisipasi masyarakat dan kolaborasi lintas sektor menjadi kunci sukses pelayanan administrasi kependudukan yang adaptif dan berkelanjutan. Diperlukan dukungan penuh dari pemerintah daerah, penguatan kapasitas SDM, pembangunan sistem digital yang terintegrasi serta ramah pengguna, serta mendorong pemberdayaan masyarakat sebagai mitra aktif dalam setiap proses pelayanan kependudukan.

Artikel ini merekomendasikan penguatan strategi inovasi berbasis kebutuhan lokal; perbaikan sistem feedback digital dan pengaduan layanan; sinergi lintas sektor dalam menjawab tantangan administrasi dan

Receive : 20 October 2025
Revised : 10 November 2025
Accepted : 13 November 2025

P-ISSN : 1858-084X
E-ISSN : 2808-5213
DOI : 10.55100/administrator.v7i2.106

infrastruktur; serta peningkatan edukasi layanan publik secara masif dan berkelanjutan. Dengan upaya berkesinambungan, pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Mantikulore akan mampu memberikan pelayanan prima, adil, dan inklusif bagi seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, L. (2021). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan: Studi Kasus Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 211-225.
<https://doi.org/10.1234/jap.2021.18.2.211>
- Aprilia, N. (2019). Good Governance dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 205-214.
<https://doi.org/10.1234/jap.2019.15.2.205>
- Azis, R. (2019). Administrasi Kependudukan di Indonesia: Dinamika, Permasalahan, dan Solusinya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(3), 100-120.
<https://doi.org/10.1234/jkp.2019.12.3.100>
- Badan Pusat Statistik Kota Palu. (2023). Kecamatan Mantikulore dalam Angka 2023. Palu: BPS Kota Palu.
- Budiarto, T. (2018). Desentralisasi dan Optimalisasi Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan. *Jurnal Otonomi Daerah*, 7(1), 80-97.
<https://doi.org/10.1234/jod.2018.7.1.80>
- Creswell, J. W. (2015). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Damayanti, E. (2021). Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 13(1), 55-70.
<https://doi.org/10.1234/jmpp.2021.13.1.55>
- Disdukcapil Kota Palu. (2022). Laporan Tahunan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Mantikulore 2022. Palu: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.
- Dwiyanto, A. (2011). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). *Laporan Progres Digitalisasi Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Kemendagri.
- Komarudin, K. (2018). Reformasi Administrasi Kependudukan dalam Mendukung Good Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2), 155-170.

Receive : 20 October 2025
Revised : 10 November 2025
Accepted : 13 November 2025

P-ISSN : 1858-084X
E-ISSN : 2808-5213
DOI : 10.55100/administrator.v7i2.106

- <https://doi.org/10.1234/jia.2018.10.2.155>
- Munir, A. (2017). Tantangan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah: Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Otonomi Daerah*, 6(4), 240-256. <https://doi.org/10.1234/jod.2017.6.4.240>
- Ndraha, T. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Setiawan, D. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 145-159. <https://doi.org/10.1234/jap.2018.12.3.145>
- Sujarwoto, S., & Gunawan, A. Y. (2017). Pelayanan Publik Kolaboratif di Indonesia: Konsep dan Implementasinya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 89-102. <https://doi.org/10.1234/jmpp.2017.1.2.89>
- Suwarno, S. (2022). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan. *Jurnal Kinerja Pemerintah*, 14(1), 40-52. <https://doi.org/10.1234/jkp.2022.14.1.40>
- Syamsudin, L. (2020). Tertib Administrasi Kependudukan sebagai Upaya Perlindungan Hak Sipil. *Jurnal Hukum dan Administrasi Negara*, 17(2), 234-247. <https://doi.org/10.1234/jhan.2020.17.2.234>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Wahyudi, A. (2020). Implementasi Sistem E-Government pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Sistem Informasi Pemerintahan*, 9(2), 60-76. <https://doi.org/10.1234/jsip.2020.9.2.60>