

## EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS KEWENANGAN DESA DI DESA BELO KECAMATAN PALIBELO KABUPATEN BIMAPROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Rahmawaty Sadatul Ummy<sup>1,2</sup>, Chairul Hudaya<sup>2,3\*</sup>, dan Ahmad Jaya<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Bima, Indonesia

<sup>2</sup>Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

<sup>3</sup>Teknik Sistem Energi, Fakultas Teknik, Universitas Indonesia, Indonesia

<sup>4</sup>Teknik Elektro, Fakultas Rekayasa Sistem, Universitas Teknologi Sumbawa, Indonesia

*Corresponding author:* c.hudaya@uts.ac.id

### ABSTRAK

Permasalahan yang ada di Desa Belo adalah rendahnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat. Factor yang menghambat masyarakat untuk membuat berkas administrasi kependudukan adalah jarak tempuh dari Desa Belo ke kantor Dukcapil Kab Bima membutuhkan waktu 30 menit. serta membutuhkan biaya transportasi yang besar. Dari adanya masalah tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima membuat perjanjian kerjasama dengan Pemerintah Desa Belo untuk membuat terobosan Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Kewenangan Desa. Penelitian ini membahas efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa. Tujuan penelitian ini yaitu; 1. Untuk menganalisis efektifitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa. 2. Untuk menemukan kendala pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa yang dilakukan pada saat pelayanan di Kantor Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima. 3. Untuk mendapatkan Strategi guna meningkatkan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa. Metode penelitian ini dengan metode kuantitatif dan kualitatif yang diperoleh dari informasi statistika dan hasil wawancara. Teknik pengambilan data penelitian ini melalui uji pengamatan serta pemberian angket kepada responden. Agar data benar dan hasilnya tetap maka, penulis melakukan analisa validitas serta analisa realibilitas dan untuk penilaian instrumen penelitian menggunakan *ranting scale*. Adapun faktor yang menjadi penghambat adalah rendahnya derajat pengetahuan masyarakat arti manfaat adminduk berbasis kewenangan desa, Faktor lainnya adalah jangkauan internet yang sering terjadi ketidakstabilan dan terdapat perangkat desa pendukung yang tidak paham dalam menginformasikan hal terkait adminitrasi kependudukan berbasis kewenangan desa. Adapun factor yang menjadi strategi untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa adalah dilakukannya penyusunan regulasi berupa Peraturan Daerah dan Peraturan Desa terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa.

**Kata Kunci:** Layanan; Administrasi; Kependudukan; Kewenangan; Desa.

### ABSTRACT

*The problem in Belo Village is the low level of ownership of population administration documents owned by the community. The factor that prevents people from making population administration files is that the distance from Belo Village to the Bima District Dukcapil office takes 30 minutes. and requires large transportation costs. Due to this problem, the Bima Regency Population and Civil Registration Service made a cooperation agreement with the Belo Village Government to create a breakthrough innovation in Population Administration Services Based on Village Authority. This research discusses the effectiveness of village authority-based population administration*

*services. The aims of this research are; 1. To analyze the effectiveness of implementing village authority-based population administration services. 2. To find obstacles in the implementation of village authority-based population administration services which are carried out during services at the Belo Village Office, Palibelo District, Bima Regency. 3. To obtain a strategy to increase the effectiveness of village authority-based population administration services. This research method uses quantitative and qualitative methods obtained from statistical information and interview results. The data collection technique for this research is through observation tests and giving questionnaires to respondents. In order for the data to be correct and the results to be consistent, the author carried out a validity analysis and reliability analysis and to assess the research instruments using a branch scale. The inhibiting factors are the low level of community knowledge about the benefits of village authority-based population administration. Another factor is internet coverage which often experiences instability and there are supporting village officials who do not understand information regarding matters related to village authority-based population administration. The factor that is a strategy to increase the effectiveness of village authority-based population administration services is the preparation of regulations in the form of Regional Regulations and Village Regulations related to village authority-based population administration services.*

**Keywords:** Service; Administration; Population; Authority; Village.

## 1. PENDAHULUAN

Pemerintah Desa merupakan bagian dari system Pemerintahan Nasional. Adanya Pemerintah Desa mempunyai fungsi penting sebab dapat memberikan hasil dalam menciptakan stabilitas nasional. Kaitan dengan hal tersebut dilakukan penguatan agar tujuan daripada pembangunan desa untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat muncul prakarsa dan swadaya masyarakat desa. Hal tersebut menjadikan masyarakat desa menjadi potensi sumber daya manusia yang dapat bermanfaat baik. Selaku garda terdepan pelaksanaan pemerintahan, diharapkan Pemerintah Desa melaksanakan tugas serta peran yang penting dalam pembangunan masyarakat desa. Hal ini dapat terlihat saat diterbitkannya Undang-undang nomor 5 tahun 1974 tentang Pemerintah Daerah, dan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Adapun tugas tersebut yaitu: menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, melakukan pembinaan kemasyarakatan serta memberdayakan masyarakat. Dari tugas serta peran itu maka Pemerintah desa mengemban amanah yang besar .

Di lain sisi Pemerintah Desa harus melakukan tata kelola Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dimana hal tersebut tertuju pada transparansi, akuntabilitas dan partisipatif. Dari hal tersebut maka desa mempunyai posisi penting sebagai penyelenggara pelayanan public serta melakukan fasilitasi untuk pemenuhan hak-hak public di rakyat local. Untuk itu diharapkan ada komitmen yang kuat untuk peningkatan kinerja terutama pada setiap pelayanan kepada masyarakat termasuk pelayanan adminduk di Desa. Kendala yang banyak dihadapi oleh pemerintah desa dalam pengelolaan administrasi kependudukan adalah proses pembuatan surat menyurat yang masih dilaksanakan secara manual sebagai akibat dari minimnya sarana dan prasarana pendukung. Banyak desa yang belum menerapkan aplikasi yang berbasis Web yang juga tidak dapat diakses oleh masyarakat secara langsung. Penyebab lain adalah masih kurangnya kemampuan dan pengalaman aparatur desa, hal tersebut dapat berpengaruh pada pelayanan yang tidak optimal dalam hal pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat desa.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, pemerintah daerah mempunyai kebebasan merancang dan menentukan jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas penyampaian layanan dalam suatu organisasi, diperlukan keunggulan layanan. Menurut Ahmad dkk. (2012:80) menyatakan bahwa “pelayanan primer adalah pelayanan yang membantu mempersiapkan (merawat) dengan baik terhadap apa yang dibutuhkan seseorang”. Dari kutipan di atas dapat dijelaskan bahwa kebutuhan yang diharapkan dari seseorang dalam hal ini penerima pelayanan dapat terpenuhi.

Oleh karena itu, pelayanan prima adalah pelayanan yang diatur sedemikian rupa baiknya dan melebihi harapan pelanggan (Rahmayanty, 2013:17). Dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Mutu berarti memuaskan yang dilayani, baik secara internal maupun

eksternal (Hardiyansyah, 2018:111). Dengan cara ini diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat.

Kualitas pelayanan prima disebut-sebut sebagai pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Tujuannya untuk menggali dan menganalisis berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efektif. Namun pada kenyataannya penyelenggara layanan publik masih mempunyai kekurangan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Salah satu penyebabnya adalah rendahnya kualitas layanan. Fitzsimmons dalam Sinambela (2014:7) berpendapat bahwa ada lima indikator pelayanan publik yaitu bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Setiap indikator pelayanan publik pada instansi pemerintah perlu diperhatikan, karena indikator pelayanan publik tersebut lebih tepat menggambarkan persepsi pengguna pelayanan, sehingga dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterimanya.

Dari latar belakang terkait masalah pentingnya layanan administrasi berbasis kewenangan desa. Maka penulis memilih judul “Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Kewenangan Desa Di Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat”.

## 2. METODOLOGI

Jenis penelitian yang dipakai adalah mixed methods, yaitu perpaduan dari kuantitatif dan kualitatif. Penelitian Kuantitatif bertujuan agar penelitian ini dapat mengetahui pengaruh antara variable bebas terhadap variable terikat. Penelitian ini berjumlah 30 responden yang tergabung dari pegawai pemerintah desa dan masyarakat desa Belo Kecamatan Palibelo, sampel yang digunakan berjumlah 15 responden yang terbagi menjadi dua bagian antara pegawai pemerintah desa dan Belo DAN Masyarakat Belo. Dari Sugiyono (2010:335) berpendapat bahwa “teknik analisis data adalah proses pencarian data, sintesis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen secara sistematis dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, menguraikannya dalam satuan-satuan, merangkumnya, menyusunnya menjadi suatu model untuk memilih apa yang penting dan apa yang akan dipelajari. Serta menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”. Dalam analisisnya, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengujian instrumen, pengujian hipotesis klasik, regresi, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil jawaban responden dalam menilai variabel melalui beberapa dimensi yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.** Rata-rata Nilai Indikator pada Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Indikator	Nilai Rata-Rata
Tahapan kepuasan masyarakat sesuai aturan	4,82
Kepuasan masyarakat terkait sarana dan prasarana pelayanan	4,80
Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan yang baik	4,68
<b>Jumlah</b>	<b>4,76</b>

Untuk tingkat kepuasan masyarakat dari hasil uji indikator tahapan kepuasan masyarakat sesuai aturan yaitu sebesar 4,82 dengan nilai persentasenya 96,4% artinya bahwa ketepatan waktu pelayanan

administrasi kependudukan sangat baik. Selanjutnya untuk rata-rata pada indikator terendah kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang baik yaitu 4,68 dengan nilai persentasenya 93,6% artinya kelengkapan fasilitas pelayanan adminduk mempunyai nilai yang sangat baik. Hasil uji reliabilitas pada variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa dengan nilai koefisien adalah 0,679 artinya pertanyaan dalam variabel penelitian sudah reliabel/konsisten.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas Pada Variabel Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Kewenangan Desa (X)

Pertanyaan	<i>r<sub>hitung</sub></i>	<i>r<sub>tabel</sub></i>	Keterangan
1.	- 0,212	0.440	Tidak Valid
2.	0,943	0.440	Valid
3.	- 0,212	0.440	Tidak Valid
4.	- 0,212	0.440	Tidak Valid
5.	0,943	0.440	Valid
6.	0,943	0.440	Valid
7.	0,769	0.440	Valid

**Tabel 4.4** Hasil Uji Realibilitas pada Variabel Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Kewenangan Desa (X)

Variabel	Butir Pertanyaan	Nilai Cronbach'sAlpa	Keterangan
Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Kewenangan Desa (X)	7 Butir	0,644	Reliabel/ Konsisten

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa di Kantor Desa Belo Kecamatan Palibelo adalah sumber daya aparatur yang kurang kompeten dalam penyelesaian permasalahan saat pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Sedangkan factor pendukungnya adalah semangat yang diberikan aparatur desa atau petugas administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa diantaranya, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati Nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Selanjutnya untuk memperjelas peneliti melakukan wawancara informan yang lain mengenai dalam efektifitas layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa (LABKD) yang memiliki kompetensi dalam regulasi maupun informasi pelayanan yang terkait hal tersebut.

Adapun factor yang menjadi strategi untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa adalah dilakukannya penyusunan regulasi berupa Peraturan Daerah dan Peraturan Desa terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa. Suatu kegiatan yang berhubungan dengan hajat hidup banyak orang harus memiliki peraturan perundang-undangan. Selain factor lainnya adalah adanya standar pelayanan yang mengatur tugas dan fungsi daripada kegiatan layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa. Tersedianya Peraturan Daerah dan Peraturan Desa dan Standar pelayanan merupakan bentuk upaya dalam pemberian jaminan atas terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa yang baik. Selain itu juga memberikan batas hak dan kewajiban yang jelas baik bagi petugas administrasi kependudukannya selaku pemberi layanan dan masyarakat selaku penerima layanan. Strategi lainnya adalah dengan meningkatkan kapasitas jaringan server internet untuk mendukung layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa.

Berdasarkan hasil perhitungan pada indicator ketepatan waktu layanan administrasi kependudukan yaitu sebesar 4,86 dengan nilai persentase 97,2% artinya bahwa ketepatan waktu pelayanan administrasi kependudukan sangat baik.

Selanjutnya untuk rata-rata pada indikator terendah kelengkapan fasilitas layanan administrasi yaitu 4,75 dengan nilai persentase 95 % artinya kelengkapan fasilitas pelayanan administrasi mempunyai nilai yang sangat baik. Adapun hasil uji validitas pada variabel layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa menunjukkan bahwa terdapat tiga pertanyaan yang tidak valid. Sedangkan hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai koefisien 0,644 yang artinya pertanyaan dalam variable tersebut sudah reliabel atau konsisten.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan Kolmogorov Smirnov diperoleh nilai antara variable layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa ( $X$ ) dengan variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) yaitu 0,153 artinya dengan kata lain bahwa jika dibandingkan dengan nilai signifikan (2-tailed) untuk taraf probabilitas 0,05 (5%) dengan pengambilan keputusan bahwa signifikan (2-tailed)  $> 0,05$ , maka data dapat dikatakan berdistribusi normal antara kedua variabel tersebut. Berdasarkan tabel 4.7 uji linearitas diperoleh nilai antara variabel layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa ( $X$ ) terhadap variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) yaitu 0,232 artinya jika dibandingkan dengan nilai deviation from linearity untuk taraf probabilitas 0,05 (5%) dengan pengambilan keputusan bahwa deviation from linearity sig  $> 0,05$ , maka data dapat dikatakan ada hubungan yang linear antara kedua variabel tersebut. Dari hasil uji Parsial - t diperoleh nilai antara variabel layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa ( $X$ ) terhadap variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) yaitu 0,045. Sehingga untuk pengambilan keputusan dengan menggunakan analisis korelasi melalui uji *parsial-t* sekaligus menjawab dari hipotesis terdapat pengaruh layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima, Hal ini berdasarkan ketentuan bahwa Hipotesis alternative ( $H_a$ ) : jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hubungan dinyatakan terdapat pengaruh sehingga hipotesis diterima. Sehingga  $H_a$  : terdapat pengaruh layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa terhadap variabel kepuasan masyarakat di Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima.

Untuk menentukan besarnya pengaruh pengaruh layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa terhadap variabel kepuasan masyarakat di Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima berdasarkan tabel 4.9 uji koefisien determinan di peroleh nilai sebesar 0,612, maka besarnya pengaruhnya adalah 61,2 %. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa pengaruh layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa terhadap variabel kepuasan masyarakat di Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima sebesar 61,2% sedangkan 38,8% terdapat factor kendala pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa.

Secara data hasil analisis baik antara variabel layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa maupun antara variabel kepuasan masyarakat menghasilkan nilai yang sama baiknya. Tetapi setelah keduanya dihubungkan terlihat adanya pengaruh yang signifikan, normal dan linear. namun jika diamati dari nilai adanya pengaruh layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa

terhadap variabel kepuasan masyarakat di Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima hanya 61,2% dan masuk dalam kategori baik.

Peneliti menyadari saat awal penelitian berharap bahwa akhir dari penelitian ini menjadi inovasi yang ingin diterapkan sehingga akan menghasilkan nilai yang baik, namun tidak bisa dihindarkan bahwa dari hasil Analisa yang didapatkan hanya 61,2%, ini berarti ada faktor yang terkendala dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa di Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima.

Dilihat dari hasil penelitian sebelumnya pada penelitian Pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui system informasi registrasi penduduk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Tegal oleh Noviantika Ikhlas (2020) ditemui adanya persamaan dengan penelitian ini yaitu terletak pada hasil pelayanan berupa dokumen administrasi kependudukan Desa, hanya saja penelitian tersebut dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Tingkat Kabupaten Tegal. Di lain hal bahwa layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa dilaksanakan di Kantor Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat. Berdasarkan hasil survei berupa angket/kuisisioner dan wawancara efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa terdapat adanya beberapa hambatan diantaranya adalah minimnya pemahaman masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan sehingga perlu diberikan sosialisasi terkait pentingnya dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat. Adapun faktor lainnya adalah akses jaringan yang terkadang mengalami gangguan dan adanya aparatur pendukung yang kurang informatif dalam menginformasikan hal terkait dokumen administrasi kependudukan desa berbasis kewenangan desa.

Faktor yang menjadi hal penting terkait strategi untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa adalah dilakukannya penyusunan regulasi berupa Peraturan Daerah dan Peraturan Desa terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa. Didalam adanya kegiatan terkait dengan hajat hidup masyarakat maka wajib memiliki Peraturan Perundang-undangan yang mengikat. Selain hal tersebut strategi lainnya adalah adanya standarisasi pelayanan yang akan membagi tugas serta fungsi adanya kegiatan layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa. Dengan tersedianya Peraturan Daerah dan Peraturan Desa yang baku dan mengikat serta adanya standar pelayanan merupakan bentuk upaya dalam memberikan jaminan terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa yang baik. Selain itu juga memberikan batas hak dan kewajiban yang jelas baik bagi petugas administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa selaku pemberi layanan dan masyarakat selaku penerima layanan. Strategi lainnya adalah meningkatkan kapasitas jaringan server internet untuk mendukung layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa.

#### **4. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian tentang efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa di Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian bahwa kepuasan masyarakat di Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima melalui efektifitas layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa hanya sebesar 61,2%, sedangkan 38,8% terdapat faktor kendala pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa.
- b. Hasil Analisa korelasi didapatkan sebesar 61,2% masuk dalam kategori baik, sehingga disimpulkan bahwa hasil ini masih rendah dari target yang ingin dicapai, artinya terdapat faktor yang menjadi kendala pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa di Desa Belo Kecamatan Palibelo Kabupaten Bima. Selain itu faktor yang menjadi penghambat adalah rendahnya tingkat pemahaman masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan berbasis kewenangan

desa, sehingga perlu diberikan sosialisasi terkait pentingnya administrasi kependudukan bagi masyarakat. Faktor penyebab lainnya yaitu akses internet yang sering mengalami gangguan serta adanya aparatur yang kurang informatif dalam menginformasikan hal terkait administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa.

- c. Adapun faktor yang menjadi strategi untuk meningkatkan efektifitas layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa adalah dilakukan penyusunan regulasi berupa Peraturan Daerah dan Peraturan Desa terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Sutedjo, M., Surono, & Suprayitno, E. (2012). *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++* Perpustakaan. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Algifari. 2015. *Mengukur Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Erni Saharuddin, Dewi Amanatun Suryani. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan "Keluar Bersama" : Daftar 1 Dapat 5 di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta*
- Irma Suryani & Jamaluddin, *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallasang Kabupaten Gowa*
- Iqbal Aidar Idrus, dkk (2019), *Implementasi Pelayanan public pada program Sidukun 3 in 1 dalam pengurusan administrasi Kependudukan di DKI Jakarta*
- Mona Melinda (2020) *Inovasi pelayanan administrasi kependudukan online (Paduko) oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang Panjang*
- Noviantika Ikhlas (2020) *Pelayanan administrasi kependudukan tingkat desa melalui system informasi registrasi penduduk (sirep) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal*
- Sabrina Ellya Adelina. *Kualitas pelayanan public pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Se Kota Salatiga*
- Tim Penyusun, (2023) *Pedoman Penyusunan Tesis . Sumbawa : Sekolah Pasca Sarjana Universitas Teknologi Sumbawa*
- Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
- Widad Alfizzah Shabrina, (2019) *Pelaksanaan Pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya*
- Zainal Mutaqin Subekti dkk (2021) *Aplikasi layanan administrasi kependudukan berbasis web di Kelurahan Mangun Jaya*