



Bentuk Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga Melalui Digitalisasi Bagi Warga Desa Talok Kecamatan Turen Kabupaten Malang

Kholifah Nur Hidayah^{a, 1*}

^a Universitas PGRI Kanjuruhan Malang, Indonesia

¹ ifahfah883@gmail.com

*korespondensi penulis

Informasi artikel

Received: 5 Januari 2024;

Revised: 28 Januari 2024;

Accepted: 29 Januari 2024.

Kata-kata kunci:

Pelayanan Administrasi;

Kartu Keluarga;

Digitalisasi;

Warga Desa.

: ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pentingnya upaya peningkatan pelayanan administrasi public melalui digitalisasi bagi warga desa, penelitian ini lebih menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian studi kasus, penelitian dilakukan di Desa Talok Kecamatan Turen. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi, teknik analisis menggunakan triangulasi untuk memperoleh keabsahan data, sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu *Reduksi*, *Display* dan *Verifikasi*. Berdasarkan hasil penelitian bentuk pelayanan administrasi kartu keluarga melalui digitalisasi bagi warga desa yang dilakukan yaitu dengan adanya penelitian secara digitalisasi pemerintah dan warga desa sangat terbantu dan di permudah untuk proses administrasi KK dan untuk itu pemerintah desa terus meningkatkan pelayanan untuk warga desa agar terciptanya desa yang maju akan hal digitalisasi dalam proses pelayanan administrasi public bagi warga desa

Keywords:

Administrative Services;

Family card;

Digitization;

Villagers.

ABSTRACT

Form of Family Card Administration Services Through Digitization for Residents of Talok Village, Turen District, Malang Regency. This study aims to determine the importance of efforts to improve public administration services through digitalization for villagers, this study uses a qualitative approach and the type of case study research, the research was conducted in Talok Village, Turen District. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation, analysis techniques use triangulation to obtain data validity, while data analysis used in research is Reduction, Display and Verification. Based on the results of the research on the form of family card administration services through digitalization for villagers, which was carried out, namely by digitalizing research, the government and villagers were greatly helped and made easier for the KK administration process and for that the village government continued to improve services for villagers in order to create an advanced village. regarding digitization in the process of public administration services for villagers.

Copyright © 2024 (Kholifah Nur Hidayah). All Right Reserved

How to Cite : Hidayah, K. N. (2024). Bentuk Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga Melalui Digitalisasi Bagi Warga Desa Talok Kecamatan Turen Kabupaten Malang. *Konstruksi Sosial : Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 4(1), 21–27. <https://doi.org/10.56393/konstruksisocial.v2i1.1002>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/). Allows readers to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full texts of its articles and allow readers to use them for any other lawful purpose. The journal hold the copyright.

Pendahuluan

Pada era modern saat ini semua bisa di lihat dari kegiatan kegiatan yang di lakukan oleh suatu organisasi baik itu formal atau pun non formal (Anraeni dkk., 2020). untuk memberikan kegiatan dalam pelayanan yang biasa di lakukan seseorang dalam suatu proses administrasi baik bagi warga desa ataupun pemerintah desa. Bentuk pelayanan yang di lakukan dapat memberikan dampak bagi warga desa ataupun pemerintah desa dalam menjalankan kegiatan yang biasa di lakukan guna memberikan proses administrasi kependudukan menjadi lebih baik. Efisiensi waktu dalam suatu proses pelayanan dapat mempermudah dan mempercepat proses (Promono dkk., 2021). Peran digitalisasi disini sangat bar pengaruhnya terhadap perubahan-perubahan yang terjadi pada masyarakat desa khususnya masyarakatdesa yang jauh dari perkotaa yang sangat maju. Keterkaitan dari proses digitalisasi pada masyarakat desa tidak terlepas dari proses pembangunan masyarakat desa yang mana masyarakat desa sangat identik dengan pedesaan dimana pedesaan yang mengalami digitalisasi juga akan mengalami suatu pembangunan atau sering disebut juga dengan pembangunan masyarakat desa (Yosephus, 2014).

Bentuk pelayanan administrasi digitalisasi memperkuat pentingnya sebuah system guna sarana informasi yang memadai pada peningkatan desa. pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat-istiadat (Maulana & Priatna, 2021). Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan(Maulida et al., 2018).Pengelolaan data serta pencatatan data merupakan suatu tanggung jawab yang di berikan oleh warga desa kepada pemerintah desa (Angkat et al., 2017). Dimana pada pada awal pembuatan Kartu Keluarga di berikan kepada pemerintah desa atau kekelurahan dan setelah itu di lanjutkan kepada pihak kecamatan dan untuk mendapatkan suatu proses yang cepat dan juga tepat guna mengetahui informasi kartu keluarga yang di berikan.

Tetapi pada kenyataan nya yang terjadi untuk proses hal tersebut pemerintah desa masih menggunakan kegitan pembukuan dan juga mengarsipkan dengan beberapa berkas yang ada pada tempat pelayanan sehingga seringkali terjadi masalah masalah yang timbul seperti hilang nya berkas dan rusak nya Sebagian berkas karena banyak nya berkas yang di Kelola (Ary, 2019). Dengan aktifitas pelayanan administrasi kependudukan, warga desa yang notaben nya berada di desa talok harus mengurus dan memproses urusan surat menyurat kependudukan melalui RT setempat guna mempercepat prosesnya dan harus mematuhi suatu prosedur prosedur yang telah di tetapkan dalam pembuatan surat kependudukan(A. Yunangsih dkk., 2021). Oleh karena itu masalah yang terjadi dapat di permudah dengan adanya digitalisasi yang ada pada proses administrasi Kartu Keluarga sehingga warga desa dapat di permudah dan pemerintah desa bisa mempermudah pekerjaan proses administrasi pada suatu administrasi kartu keluarga (Giawa, 2019). menurut (Mulyadi 2015) pada system pelayanan administrasi kependudukan system yang disusun bisa dilakukan oleh warga desa dan juga pemerintah desa secara online dalam proses beberapa administrasi yang ada.

Pelayanan suatu hal yang di lakukan pemerintah desa untuk warga desa agar warga desa hidup dengan prosedur prosedur yang di tetapkan oleh undang undang desa (Anisa Martadala dkk, 2021). Untuk itu system informasi digitalisasi pada suatu desa terus di kembangkan oleh pemerintah desa agar memenuhi kebutuhan semua hak barang, harapan pada Pjasa, dan pelayanan administrasi bagi warga desa (Hidayattullah, 2017) . Administrasi yang di diharapkan dalam Pencatatan secara tertulis semua kegiatan yang diperlukan dengan maksud untuk memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan itu dalam keseluruhannya dan dalam hubungannya satu sama lainnya. Dengan demikian, administrasi merupakan kegiatan tulis menulis, mengirim, dan menyimpan keterangan.

Secara umum kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan untuk membantu,melayani,mengarahkan dan mengatur semua kegiatan organisasi di dalam mencapai tujuan

secara tertib dan efisien (As'adi, 2010). Dan desa sebagai tempat atau lokalitas tertentu untuk bertempat tinggal dalam suatu keluarga ataupun sebagai pemenuhan suatu kebutuhan bagi masyarakat setempat (Raharjdo, 2010). Warga desa mempunyai sifat terbuka untuk suatu perubahan yang terjadi pada desa itu sendiri oleh karena itu terciptalah sistem digitalisasi *My Talok*. Pada proses administrasi yang di terapkan di Desa Talok sangatlah membantu warga desa serta pemerintah desa dan sebagai acuan agar pemerintah desa lebih kondusif dalam bekerja serta bisa melihat masalah masalah administrasi yang sedang warga desa alami (Ary 2019).

My Talok adalah sebuah sistem digitalisasi yang akan lebih baik jika di gunakan di Desa Talok Kecamatan Turen Kabupaten Malang (Anraeni et al. 2020). Sebuah system yang bisa di gunakan untuk proses administrasi bagi warga desa dan juga pemerintah desa agar mempermudah dalam proses administrasi kependudukan bagi warga desa dan juga pemerintah desa selaku admin pada sebuah aplikasi *My Talok*. *My Talok* di rancang sebagai alat digitalisasi untuk mempermudah dan di gunakan untuk mengelola data pada administrasi dari desa. dan manfaat yang di harapkan sangatlah banyak mengelola data yang valid dan efisien pada administrasi kependudukan. Menurut (Gidion, 2013) berjalan nya system pemerintah tergantung suatu proses pemerintah desa sendiri yang mengelola dan keefektifan dalam proses administrasi maka implementasi kebijakan dari jenis pemerintah desa dan juga warga desa.

Berdasarkan Penelitian terdahulu yang membahas tentang bagaimana komunikasi organisasi pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik. Peneliti pertama menjelaskan bahwa pelayanan publik kepada masyarakat desa menggunakan komunikasi organisasi untuk memudahkan pengorganisasian informasi di dalamnya yang menjelaskan Sistem pada suatu instansi diperlukan untuk mengurangi ketidakjelasan informasi yang keluar-masuk, karena sistem fundamental supaya pekerjaan sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Qomaini, 2016). Peneliti kedua menjelaskan tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan, Hasil Penelitian kedua adalah Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, untuk mengetahui mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan aparatur Pemerintah Kecamatan dalam proses pelayanan administrasi kartu keluarga (KK), dalam melayani masyarakat yang meliputi 5 aspek penelitian yang menentukan upaya penyediaan pelayanan dilakukan akan berkualitas yaitu: kesedehanaan, kecakapan dan kehandalan petugas pelayanan, keramahan, kejelasan dan kepastian pelayanan dan ekonomis (Engka, 2018).. Dengan demikian Fokus Penelitian ini adalah Bentuk Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga Melalui Digitalisasi Bagi Warga Desa.

Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang diteliti yaitu, Pertama penelitian oleh (Mahsyar, 2011) yang terfokus pada kualitas pelayanan publik dari birokrat, meskipun tuntutan ini tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan, dalam keadaan seperti itu terjadi karena orang masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" tidak dilayani. Jika dianggap isu-isu pelayanan publik di Indonesia, masalah utama dari pelayanan publik saat ini dikaitkan dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Penelitian kedua oleh (Herizal et al., 2020) yang terfokus pada Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. Dari beberapa penelitian terdahulu tersebut, yang menjadi pembeda dalam Penelitian ini terhadap penelitian sebelumnya adalah tentang permasalahan yang lebih terfokus pada bagaimana Bentuk Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga Melalui Digitalisasi Bagi Warga Desa.

Metode

Penelitian yang di gunakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kehadiran peneliti untuk mengumpulkan data adalah instrument utama yakni peneliti. Dengan tempat

penelitian di desa Talok Kec Turen Kab Malang sumber data yang di gunakan yaitu sumber data primer dan skunder. Prosedur pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian untuk itu observasi, wawancara, dan dokumentasi yang di gunakan oleh peneliti sangat tepat pada penelitian ini. Dan prosedur analisis data di lakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data dengan mendapatkan keabsahan data atau validasi data menggunakan triangulasi data pengecekan atau perbandingan terhadap data. Penelitian ini menggunakan tiga tahapan, tahap pra lapangan, tahap lapangan, dan analisis intensif.

Hasil dan pembahasan

Bentuk pelayanan administrasi publik pada Desa Talok Kecamatan Turen Kabupaten Malang di bagi menjadi tiga jenis yaitu bentuk lisan yang di lakukan pada pegawai dibidang hubungan masyarakat dengan bidang informasi untuk memberikan kejelasan pada siapa yang memerlukan. dan untuk yang kedua yaitu bentuk melalui tulisan merupakan suatu pelayanan yang sering di gunakan dalam implementasi pelayanan secara langsung. Dan terakhir yaitu melalui bentuk perbuatan karena ini terlalu sering di gunakan dalam hal pelayanan administrasi. Karena dalam warga desa karena bukan hanya sekedar perbuatan tetapi kejelasan dan kesanggupan secara lisan. dan setelah di lakukan penelitian bentuk pelayanan administrasi public Pelayanan administrasi publik di ciptakan untuk warga desa Talok yang di sebut juga dengan konsep My Talok agar pemerintah desa dengan mudah menjawab masalah masalah yang sudah di kemukakan oleh warga desa seperti rumitnya dalam proses pembuatan administrasi desa.

Dengan system yang di gunakan pemerintah desa untuk warga desa sangat membantu pemerintah desa dan juga warga desa dalam melakukan administrasi yang di ingin kan dan harapan untuk aplikasi ini yaitu semoga my talok makin tumbuh dengan hal hal yang di harapkan dan bisa mengakses semua administrasi bukan hanya saja kartu keluarga. Bagi warga desa khususnya pada pelayanan administrasi kartu keluarga yakni bentuk selain di atas alur pembuatan kartu keluarga dalam melakukan proses pembuatan kartu keluarga dalam hal ini belum bisa di kata kan secara maksimal karena alur pembuatan kartu keluarga masih secara manual dan juga untuk pembuatan di dalam kantor desa. dengan adanya digitalisasi menjadi solusi pembuatan proses pelayanan dalam hal administrasi publik bagi kartu keluarga. Oleh karena itu pembuatan proses administrasi kartu keluarga setelah pemerintah menerapkan sistem digitalisasi untuk mempermudah proses administrasi bagi warga desa juga pemerintah desa dalam hal peningkatan pelayanan administrasi bagi pelayanan administrasi warga desa dengan digitalisasi berupa *system My Talok*.

Adapun alur pembuatan KK lama yakni (1) Warga membawa surat pengantar RT untuk pemohon pengajuan kekelurahan, (2) Pegawai memberikan beberapa form yang di ajukan, (3) Dan pegawai pemerintah desa akan memproses data data kependudukan yang di ajukan dalam administrasi. Adapun tampilan deskripsi aplikasi my talok sistem digitalisasi untuk mempermudah warga desa dan juga pemerintah desa dalam proses administrasi. (a) Warga desa talok yang telah terdaftar akan di berikan link web my talok, (b) Masuk pada laman link web desa talok atau *my Talok*, (c) Masukkan user dan password yang sudah di berikan pemerintah desa, (d) Pilih halaman administrasi yang diajukan dan isi data diri dan (d) Laporan administrasi akan segera di proses oleh pemerintah desa.

Setelah peneliti mengadakan penelitian berupa memasuki lingkungan desa talok dan mengadakan wawancara kepada beberapa narasumber maka telah di temukan hasil penelitian tersebut yakni: bentuk pelayanan administrasi bagi warga desa secara umum baik dalam bentuk manual misal nya dalam mengurus surat menyurat yang ada terdapat beberapa hal yang harus di taati oleh warga yang ingin mengurus surat menyurat seperti disediakan blangko dan beberapa lembaran untuk mengurus keperluan surat yang di ajukan. Terlebih lagi untuk mengurus kartu keluarga atau proses mengurus surat menyurat

lain nya desa sudah memberikan pelayanan yang sangat membantu dan memberikan banyak kemudahan dengan adanya pelayanan desa beberapa hal yang ada di desa sudah bisa di akses melalui layanan desa sehingga untuk memberikan kemudahan kemudahan tersebut pemerintah desa selaku admin sangat menjamin aman nya pelayan di dalam layanan desa tersebut.

Berdasarkan pada hasil observasi bentuk pelayanan administrasi public bagi warga desa. Dengan adanya pelayanan pemerintah di desa talok warga desa Talok sangat terbantu dan memudahkan layanan bagi warga desa. Adapun bentuk pelayanan administrasi public bagi warga melalui layanan public secara manual yang menjadi tiga tahapan dalam layanan yang ada yakni : layanan dalam bentuk lisan, dimana pemerintah melayani dengan bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan, layanan dalam bentuk tulisan di lakukan oleh warga desa contoh nya dengan melakukan pengisian blangko manual yang di berikan pemerintah desa pada saat melakukan administrasi kartu keluarga. Dan dalam bentuk pembuatan sering terkombinasi dengan layanan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan aling banak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada pembuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan.

Berdasarkan hasil wawancara bentuk pelayanan administrasi public terdapat bentuk bentuk tahapan dalam rancangan layanan administrasi berbasis digitalisasi, Adapun tahap tahap dalam bentuk pelayanan sosialisasi, pengelolaan, ketrampilan, digitalisasi dan kerja sama. dalam tahapan tersebut pemerintah desa talok dan juga warga ikut serta andil dalam memberikan masukan dan saling membantu merencanakan digitalisasi pada proses pelayanan administrasi public yang di harapkan.

Dari bentuk pelayanan administrasi terdahulu yang ada desa talok kini hadir dengan beberapa tehknologi canggih yang ada di desa Talok para pemerintah. perbedaan nyata sangat terlihat dalam pengembangan layanan administrasi pada saat ini, Dahulu untuk mengurus sebuah administrasi kartu keluarga atau surat menyurat lain nya seseorang harus terlebih dahulu izin kepada ketua rt atau rukun tetangga dan akan di berikan blangko khusus administrasi serta harus di setorkan kepada pemerintah desa dan setelah itu akan di anjurkan oleh pemerintah desa di bawa atau di setorkan ke kecamatan dan ke keluraha setelah ituh akan di proses oleh pusat. seperti yang di katakan bapak Saiful selaku perangkat desa yakni: perbedaan yang sangat nyata dan terbukti perkembangan lebih baik telah muncul kepada desa talok tidak hanya kartu keluarga bahkan administrasi lain nya bisa di lihat oleh admin pemerintah desa dari sebuah aplikasi web desa yang bisa memasukan seluruh informasi dari satu keluarga, Dan tentunya sangat memudahkan perangkat desa untuk melakukan pekerjaan administrasi masyarakat desa juga bisa kerjakan hanya dari sebuah aplikasi yang di buat pemerintah desa kepada masyarakat nya.

Dari alur bentuk terdahulu pengurusan system administrasi bisa di lakukan jika warga membawa surat pengantar dari RT/RW dan akan di proses dan di beri blangko f-1.06, f-1.01, dan harus membawa dokumen persyaratan yang di butuhkan setelah itu akan di tanda tangani oleh lurah setempat. Bukan hanya itu saja warga harus ke kecamatan untuk meminta tanda tangan camata tau surat persetujuan mengetahui camat dengan cara seperti itu berkas yang di ingin kan akan di setor ke dukcapil kota dan segera di proses. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan publik yang di maksud di dalam penelitian rencana penelitian ini termaksud segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah desa Talok dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah desa talok

Simpulan

Berdasarkan proses dan hasil penelitian system informasi dan layanan administrasi kependudukan sangatlah berguna bagi warga desa dan juga pemerintah desa. Untuk mengurus kartu keluarga atau proses mengurus surat menyurat lain nya desa sudah memberikan pelayanan yang sangat membantu dan memberikan banyak kemudahan dengan adanya layanan desa beberapa hal yang ada di desa sudah bisa di akses melalui layanan desa sehingga untuk memberikan kemudahan kemudahan tersebut pemerintah desa sangat menjamin aman nya pelayanan di desa. Dari bentuk pelayanan administrasi terdahulu yang ada desa talok kini hadir dengan beberapa tehknologi canggih yang ada di desa Talok. Proses mempermudah pada administrasi kartu keluarga sangat terlihat setelah proses digitalisasi *My Talok*. Dengan cara cara terdahulu pada saat pembuatan KK cukup sulit dan banyak nya kendala kendala yang timbul maka dari itu pemerintah desa talok terus mengembangkan dengan system yang komputeranisasi dan agar bisa terseruktur pada saat proses pembuatan administrasi pada data data yang di ajukan oleh warga desa. Dengan system yang di gunakan pemerintah desa untuk warga desa sangat membantu pemerintah desa dan juga warga desa dalam melakukan administrasi yang di ingin kan dan harapan untuk aplikasi ini yaitu semoga my talok makin tumbuh dengan hal hal yang di diharapkan dan bisa mengakses semua administrasi bukan hanya saja kartu keluarga. Serta dapat membantu pemerintah desa dalam menyampaikan informasi pelayanan kepada warga desa secara efektif, efisien, tepat dan cepat pada waktu yang cukup singkat.

Referensi

- Angkat, K. M., Abdul, K., & Isnaini. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Analysis of Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency Und. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 7(15), 33–48.
- Anisa Martadala, D., Redi Susanto, E., & Ahmad, I. (2021). Model Desa Cerdas Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus: Desa Kotabaru Barat Kecamatan Martapura Kabupaten Oku Timur). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(2), 40–51. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- Anraeni, S., Hasanuddin, T., Lestari, P., Belluano, L., & Fadhiel, M. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Pucak, Kecamatan Tompobulu, Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 6(2), 50–54.
- Ary, M. (2019). Analisis Model Sistem Antrian Pada Pelayanan Administrasi. *Jurnal Tekno Insentif*, 13(1), 9–15. <https://doi.org/10.36787/jti.v13i1.102>
- As'adi, E. (2010). Pelayanan Administrasi Untuk Proyek Bangunan Gedung Dalam Perspektif Pelayanan Publik Yang Baik. *Law Reform*, 5(2), 63. <https://doi.org/10.14710/lr.v5i2.12495>
- Engka, M. (20189). *Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa*. <https://news.ge/anakliis-porti-aris-qveynis-momava>.
- Giawa, A. S. M. E. S. M. C. A. P. P. A. (2019). *Digitalisasi Layanan. Upaya Meningkatkan Investasi Daerah*.
- Gidion, G. J. (2013). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Timur*.
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 734–739. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1253>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maulana, R. R., & Priatna, R. (2021). Perancangan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Menunjang Digitalisasi Desa. *Jurikom (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 419–423. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3753>
- Maulida, K., Idris, A., & Erawan, E. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (

- Kartu Tanda Penduduk Dan. *EJournal Administrasi Negara*, 6(4), 8314–8328.
- Promono, R. E., Herman, M., Fibriyanita, F., Publik, I. A., Kalimantan, U. I., Publik, I. A., Kalimantan, U. I., Publik, I. A., & Kalimantan, U. I. (2021). *Kualitas pelayanan publik pembuatan ktp dan kk di kantor kecamatan martapura kabupaten banjar*.
- Qomaini, M. A. & A. D. (2016). *Komunikasi Organisasi Pemerintah Kabupaten Banyuwangi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik*. 05(2011), 1–23.
- Yosephus, S. (2014). Dampak Pemekaran Wilayah Terhadap Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Tombariri Timur Dalam Pelayanan Administrasi Pengurusan Kartu Keluarga). *Jurnal Politico*, 3(1), 1–19.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Eryanto Septiawan, F. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>