



Konstruksi Sosial:

Jurnal Penelitian Ilmu Sosial

Vol. 5 No. 4 Tahun 2025 | Hal. 172 – 177



Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon

Astrid Maria Tuerah ^{a,1*}, Ni Wayan Desi Budha Jayanti ^{a,2}, Nadya Disa Almira ^{a,3}

^a Universitas Negeri Manado, Indonesia

¹ astridtuerah@unima.ac.id*

*korespondensi penulis

Informasi artikel

Received: 3 November 2025;

Revised: 17 Desember 2025;

Accepted: 31 Desember 2025.

Kata-kata kunci:

Kualitas Pelayanan;
Pelayanan Publik
Akta Kelahiran;
Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil.

: ABSTRAK

Pelayanan akta kelahiran merupakan bagian penting dari pelayanan administrasi kependudukan yang berperan langsung dalam pemenuhan hak sipil masyarakat. Akta kelahiran menjadi dokumen dasar bagi pengakuan identitas hukum warga negara serta prasyarat untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon, khususnya dalam konteks penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik pelayanan yang berlangsung. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan aparatur dan masyarakat pengguna layanan, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta studi dokumentasi terhadap regulasi dan dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Faktor internal meliputi pola manajemen umum organisasi, terutama pengelolaan sumber daya manusia aparatur yang belum optimal, serta keterbatasan fasilitas pendukung akibat gangguan jaringan internet dan pemadaman listrik. Sementara itu, faktor eksternal mencakup pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat, serta pola interaksi pelayanan yang sangat bergantung pada sikap dan responsivitas aparatur.

ABSTRACT

Factors Influencing the Quality of Birth Certificate Services at the Population and Civil Registration Office of Tomohon City. Birth certificate services constitute an essential component of population administration services and play a crucial role in fulfilling citizens' civil rights. A birth certificate serves as a fundamental legal document for the recognition of individual identity and functions as a prerequisite for accessing various public services. This study aims to analyze the factors influencing the quality of birth certificate issuance services at the Population and Civil Registration Office of Tomohon City, particularly in the context of implementing digital-based population administration services. This research employs a qualitative method with a descriptive approach to obtain an in-depth understanding of existing service practices. Data were collected through in-depth interviews with service officials and community members as service users, direct observation of service processes, and documentation review of relevant regulations and supporting documents. The findings reveal that the quality of birth certificate services is influenced by interrelated internal and external factors. Internal factors include general organizational management patterns, particularly suboptimal human resource management, as well as limitations in supporting facilities due to internet network disruptions and power outages. External factors encompass service patterns and procedures that are not fully understood by the community, as well as service interaction patterns that are highly dependent on the attitudes and responsiveness of service personnel.

Copyright © 2025 (Astrid Maria Tuerah, dkk). All Right Reserved

How to Cite : Tuerah, A. M., Jayanti, N. W. D. B., & Almira, N. D. (2025). Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. *Konstruksi Sosial : Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 5(4), 172–177. <https://doi.org/10.56393/konstruksisosial.v5i4.3995>



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

Urgensi penelitian di Kota Tomohon menjadi jauh lebih krusial dibandingkan studi serupa di wilayah seperti Kabupaten Rote Ndao atau Bogor karena adanya fenomena paradoks digital. Secara sosiografis, Kota Tomohon memiliki Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang secara konsisten berada pada kategori tinggi (di atas rata-rata provinsi Sulawesi Utara), yang mencerminkan tingkat edukasi dan kesadaran hukum masyarakat yang seharusnya linear dengan kesiapan transformasi digital. Namun, fakta lapangan menunjukkan bahwa infrastruktur e-Dukcapil belum mampu memitigasi keluhan masyarakat terkait keterlambatan dan kerumitan prosedur.

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Salah satu bentuk pelayanan administratif yang sangat mendasar adalah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan akta kelahiran, karena dokumen ini menjadi dasar legalitas identitas seseorang serta prasyarat untuk mengakses layanan publik lainnya seperti pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial.

Akta kelahiran merupakan hasil pencatatan peristiwa kelahiran yang memiliki kekuatan hukum sebagai bukti sah atas status identitas seseorang. Pentingnya akta kelahiran telah ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang mewajibkan setiap peristiwa kelahiran untuk dilaporkan dan dicatatkan pada instansi pelaksana. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepemilikan akta kelahiran di sejumlah daerah masih relatif rendah dan menghadapi berbagai kendala pelayanan. Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) 2023 mencatat persentase anak 0-17 tahun dengan akta kelahiran nasional sekitar 91 persen, dengan sedikit perbedaan antar jenis kelamin (91,77 persen laki-laki dan 91,82 persen perempuan). Untuk kelompok 40 persen terbawah, capaiannya 90,98 persen di perkotaan pada 2023. Data SUPAS spesifik 2024-2025 belum dirilis secara publik nasional, tetapi laporan kependudukan menyoroti tren peningkatan meski tantangan di daerah terpencil tetap ada (BKKBN, 2024). Permasalahan kualitas pelayanan akta kelahiran juga tercermin pada tingkat pemerintah daerah. Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao menunjukkan bahwa ketercapaian pelayanan akta kelahiran masih rendah, dimana sekitar 54 persen anak usia 0–18 tahun belum memiliki akta kelahiran. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat, meskipun telah terdapat kebijakan nasional seperti Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) (Sanu, 2025).

Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik, sejumlah studi empiris menegaskan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian (Sanu, 2025) di Kabupaten Rote Ndao membuktikan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan koefisien determinasi sebesar 85,5 persen. Temuan ini menegaskan bahwa aspek-aspek pelayanan seperti kecepatan, ketepatan, kejelasan prosedur, dan sikap aparatur memiliki peran dominan dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan (Sanu, 2025). Studi lain mengenai pelayanan akta kelahiran di Kota Malang menunjukkan bahwa meskipun prosedur pelayanan telah ditetapkan, masyarakat masih menghadapi kendala berupa keterbatasan pemahaman terhadap persyaratan administrasi serta rendahnya literasi teknologi informasi. Kondisi ini berdampak pada persepsi masyarakat bahwa pelayanan masih berbelit-belit dan memerlukan waktu yang relatif lama, sehingga menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Rafi et al., 2023).

Kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh terpenuhinya prosedur formal, tetapi juga oleh kemampuan organisasi publik dalam

memberikan pelayanan yang responsif, andal, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dwiyanto (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama kinerja birokrasi yang mencerminkan tingkat keberhasilan pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Sejalan dengan itu, Hardiansyah (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan, yang sangat relevan dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan akta kelahiran.

Lebih lanjut, Sinambela (2019) menjelaskan bahwa reformasi pelayanan publik menuntut perubahan paradigma birokrasi dari sekadar pelaksana aturan menjadi penyedia layanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, manajemen pelayanan publik yang efektif sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2015) dan Ratminto dan Winarsih (2016) menekankan pentingnya kejelasan standar pelayanan, kepastian waktu, kesederhanaan prosedur, serta profesionalisme aparatur sebagai faktor internal yang memengaruhi kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut menjadi krusial dalam pelayanan akta kelahiran yang menuntut ketepatan data dan kecepatan proses administrasi.

Seiring dengan berkembangnya tuntutan masyarakat dan kebijakan reformasi birokrasi, pemerintah mendorong penerapan pelayanan publik berbasis digital sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (2021) menegaskan bahwa transformasi digital pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi, penyederhanaan proses bisnis, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Namun demikian, keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya aparatur, infrastruktur teknologi, serta tingkat literasi digital masyarakat, sehingga menjadi faktor eksternal yang turut menentukan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah.

Seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi dan transformasi digital pelayanan publik, pemerintah daerah mulai mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Penerapan *e-government* dalam pelayanan akta kelahiran, seperti penggunaan aplikasi daring dan media digital, dinilai mampu meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan. Namun, penelitian (Apriliani et al., 2024) menunjukkan bahwa implementasi layanan akta kelahiran berbasis digital masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan kemampuan digital masyarakat, lambatnya respon aparatur, serta belum optimalnya sosialisasi layanan, sehingga kualitas pelayanan belum sepenuhnya dirasakan merata oleh masyarakat (Apriliani et al., 2024). Pemerintah Kota Tomohon telah menerapkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui sistem e-Dukcapil dengan target penyelesaian dokumen dalam waktu satu hari. Meskipun demikian, berdasarkan pengamatan awal dan temuan empiris di lapangan, kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon belum sepenuhnya optimal. Permasalahan yang muncul antara lain keterbatasan sumber daya aparatur, gangguan jaringan internet dan listrik, perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan daring. Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar studi lebih menekankan pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat atau pada evaluasi pelayanan akta kelahiran di daerah lain. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran dalam konteks penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Tomohon masih terbatas. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran dengan mengaitkan aspek manajerial internal, pola layanan eksternal, serta implementasi layanan berbasis digital di tingkat pemerintah daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor

internal dan eksternal yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut serta merumuskan rekomendasi strategis guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilaksanakan selama enam bulan, terhitung mulai dari Januari hingga Juni 2024, untuk memahami secara mendalam kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. Subjek penelitian ditentukan secara *purposive* untuk menjamin kredibilitas data, meliputi Kepala Dinas sebagai informan kunci karena otoritas kebijakannya, Kepala Bidang, Kepala Seksi, serta operator pelayanan yang memahami teknis operasional, ditambah masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh perspektif penerima manfaat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, dokumentasi, dan wawancara semi terstruktur (*semi-structured interview*). Penggunaan teknik semi terstruktur ini bertujuan menjamin validitas data melalui ruang bagi peneliti untuk melakukan *probling* (pendalamkan) dan klarifikasi atas respons informan secara fleksibel namun tetap terarah. Data dianalisis melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, dengan menerapkan triangulasi sumber dan teknik untuk membandingkan informasi antar informan serta mencocokkannya dengan bukti dokumen fisik, guna menjamin keabsahan dan konsistensi temuan penelitian.

Hasil dan pembahasan

Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik yang bersumber dari internal organisasi maupun dari aspek eksternal yang berkaitan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Pembangunan pelayanan publik yang berkualitas pada dasarnya tidak terlepas dari berbagai tantangan dan kendala yang harus disikapi secara konstruktif melalui komunikasi yang efektif antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Barata (2003) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terbentuk melalui interaksi antara kualitas pelayanan internal dan kualitas pelayanan eksternal.

Berdasarkan temuan penelitian, faktor internal yang memengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran terutama berkaitan dengan pola manajemen umum organisasi dan penyediaan fasilitas pendukung pelayanan. Pola manajemen umum organisasi menjadi aspek krusial karena tidak hanya menyangkut struktur dan mekanisme kerja, tetapi juga mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia aparatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan aparatur pelayanan belum berjalan secara optimal, terutama ditandai oleh keterbatasan jumlah pegawai yang secara khusus menangani pelayanan akta kelahiran. Kondisi ini menyebabkan beban kerja aparatur menjadi tinggi dan berdampak langsung pada kecepatan serta ketepatan pelayanan yang diterima masyarakat. Meskipun upaya peningkatan kapasitas aparatur telah dilakukan melalui kegiatan bimbingan teknis, pemahaman dan kemampuan pegawai terhadap prosedur dan skema pelayanan akta kelahiran belum merata. Ketimpangan pemahaman ini memicu terjadinya perbedaan informasi antara penyelenggara pelayanan di tingkat kelurahan dan aparatur di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan kualitas pelayanan.

Selain itu, aspek manajerial juga tercermin dari pembagian tugas dan koordinasi antarunit kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian aparatur belum memahami secara utuh struktur organisasi dan peran masing-masing dalam pelayanan akta kelahiran. Lemahnya koordinasi internal ini mengindikasikan bahwa sistem manajemen organisasi belum sepenuhnya efektif dalam mengoptimalkan kinerja aparatur. Temuan ini memperkuat pandangan Barata (2003) bahwa kualitas pelayanan internal sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia dan proses kerja secara sistematis dan terarah.

Faktor internal lainnya yang berpengaruh signifikan adalah penyediaan fasilitas pendukung pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan pada dasarnya telah tersedia dan relatif memadai, namun efektivitas penggunaannya masih sangat bergantung pada stabilitas jaringan internet dan ketersediaan listrik. Kota Tomohon kerap mengalami pemadaman listrik secara tiba-tiba yang berdampak langsung pada terputusnya jaringan internet, sehingga menghambat proses pelayanan secara keseluruhan. Gangguan teknis ini menyebabkan keterlambatan penerbitan akta kelahiran dan menurunkan efisiensi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas fisik saja belum cukup apabila tidak didukung oleh infrastruktur yang andal dan berkelanjutan, sehingga penyediaan dan pemeliharaan fasilitas pendukung menjadi bagian integral dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Di sisi lain, faktor eksternal yang memengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran berkaitan dengan pola layanan, tata cara penyediaan layanan, serta pola interaksi dalam penyampaian jasa pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun prosedur pelayanan telah ditetapkan secara formal, dalam praktiknya prosedur tersebut masih dianggap rumit oleh sebagian masyarakat. Ketidaksesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan mengakibatkan masyarakat harus mengurus dokumen secara berulang, yang pada akhirnya menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Kejelasan persyaratan, alur pelayanan, dan kepastian waktu penyelesaian dokumen menjadi aspek penting yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Minimnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan, khususnya dalam konteks layanan berbasis digital, menyebabkan masyarakat kesulitan memahami mekanisme pelayanan yang benar dan berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat.

Pola layanan dalam penyampaian jasa juga menjadi faktor eksternal yang menentukan kualitas pelayanan. Interaksi antara aparatur pelayanan dan masyarakat menunjukkan bahwa sikap pegawai yang ramah, komunikatif, dan responsif memberikan pengaruh positif terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan akta kelahiran. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang empatik, dan tidak disertai kejelasan informasi memicu keluhan serta ketidakpuasan masyarakat. Kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, dan kesediaan aparatur dalam membantu masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan eksternal. Temuan ini sejalan dengan pandangan Barata (2003) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan eksternal ditentukan oleh bagaimana jasa pelayanan disampaikan dan dirasakan langsung oleh pelanggan, dalam hal ini masyarakat sebagai penerima layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon tidak dapat dilepaskan dari keterpaduan antara faktor internal dan eksternal. Implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui e-Dukcapil belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan apabila tidak didukung oleh manajemen organisasi yang kuat, infrastruktur yang stabil, serta pemahaman dan literasi masyarakat terhadap layanan digital. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran memerlukan penguatan manajemen sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana pendukung, serta strategi sosialisasi yang berkelanjutan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Faktor internal yang dominan meliputi pola manajemen umum organisasi, khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia aparatur yang belum optimal, serta keterbatasan fasilitas pendukung akibat gangguan jaringan internet dan pemadaman listrik yang berdampak langsung pada kelancaran pelayanan. Sementara itu, faktor eksternal tercermin dari pola layanan dan tata cara

penyediaan layanan yang meskipun telah ditetapkan secara prosedural, belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat karena sosialisasi yang kurang optimal, serta pola interaksi pelayanan yang masih bergantung pada sikap dan responsivitas aparatur. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengungkapan bahwa penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui e-Dukcapil di Kota Tomohon belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal apabila tidak diimbangi dengan kesiapan manajerial internal, dukungan infrastruktur yang stabil, serta peningkatan literasi dan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran memerlukan penguatan manajemen organisasi, perbaikan sarana pendukung, serta strategi sosialisasi dan pendampingan masyarakat yang berkelanjutan agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Referensi

- Apriliani, B. S., Santoso, S., & Badar, R. (2024). Pengembangan e-government melalui Web Tangerang Gemilang (WhatsApp) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 224–235.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional. (2024). *Laporan kependudukan Indonesia 2024* (Faharuddin, R. Rahayu, & E. R. Edmunda, Eds.; 1st ed.). Direktorat Analisis Dampak Kependudukan.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Survei sosial ekonomi nasional (Susenas) 2023*. Badan Pusat Statistik.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2020). *Gerakan Indonesia sadar administrasi kependudukan (GISA)*. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2021). *Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital*. KemenPAN-RB.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Rafi, M., Rahmawati, R., & Purnamasari, I. (2023). Kualitas pelayanan program jemput bola pada pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 2(6), 3203–3212.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter, dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sanu, E. S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan akta kelahiran terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rote Ndao. *Jurnal Ilmiah Unstar Rote*, 1(2), 15–26.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.