DOI: 10.14710/gp.11.2.2026.182-189

Gema Publica
Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik

e-ISSN: 2548-1363

Received: 27, September 2025;
Revised: 22, September 2026;
Accepted: 23, September 2026;
Published: 31, Oktober 2026.

Efektivitas Program Dukcapil Bermitra di Kota Padang Panjang

*Natasya Maharani Wibowo[1], Roni Ekha Putera[1], Desna Aromatica[1]

[1]Universitas Andalas, Indonesia

*Corresponding author(s)
email: natasyawibowo0@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program DUKCAPIL BERMITRA yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang Panjang dalam meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Program ini dilatarbelakangi oleh kendala akses masyarakat terhadap layanan daring seperti PADUKO, terutama bagi kelompok yang kurang familiar dengan teknologi. Melalui program DUKCAPIL BERMITRA, ketua RT dilibatkan sebagai mitra pelayanan yang berperan dalam membantu masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori efektivitas Campbell J.P. yang mencakup lima indikator: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dengan triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program DUKCAPIL BERMITRA memberikan kemudahan akses layanan kependudukan bagi masyarakat, khususnya yang memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi. Namun implementasi program ini masih menghadapi kendala seperti belum meratanya partisipasi RT, keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan pelaksana, dan belum adanya regulasi hukum yang mengikat. Meski demikian, program ini dinilai cukup efektif dalam menjangkau masyarakat, mempercepat proses layanan, serta menjadi penyempurna terhadap inovasi sebelumnya.

Kata kunci: *efektivitas, dukcapil bermitra, dinas kependudukan dan pencatatan sipil, RT*

Copyright © 2026 by Authors,
Gema Publica : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik (E-ISSN: 2548-1363) Publish by Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Diponegoro under license of Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Pendahuluan

Kajian mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik dan administrasi kependudukan di Indonesia selama ini masih didominasi oleh evaluasi berpendekatan fisik maupun capaian kuantitatif di kota-kota besar (Hardiyansyah, 2018). Kesenjangan penelitian mendasar terletak pada minimnya studi yang menguji efektivitas kerangka kerja sama lintas sektor (*cross-sector partnership*) dalam pelayanan kependudukan di tingkat pemerintah daerah skala menengah-kecil seperti Kota Padang Panjang. Evaluasi yang ada cenderung mengabaikan pencapaian tujuan organisasi secara holistik, khususnya mengenai bagaimana integrasi peran antara dinas teknis dan lembaga mitra eksternal dipelihara tanpa mengorbankan akuntabilitas administrasi (Campbell, 1977).

Selain itu, skema kemitraan pelayanan publik di tingkat lokal sering kali menghadapi hambatan teknis dan kelembagaan dalam tataran operasional. Berdasarkan

DOI: 10.14710/gp.11.2.2026.182-189

perspektif tata kelola kolaboratif (*collaborative governance*), keberhasilan kemitraan memerlukan pembagian peran yang seimbang serta kesiapan kapasitas antar-instansi (Ansell & Gash, 2007). Namun, literatur terkini belum secara mendalam menganalisis bagaimana beban administratif tambahan (*administrative burden*) pada lembaga mitra seperti fasilitas kesehatan atau kelurahan di Kota Padang Panjang serta kesiapan sumber daya manusia memengaruhi konsistensi mutu pelayanan kependudukan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, 2023).

Terakhir, terdapat celah akademik mengenai sejauh mana inovasi pelayanan berbasis kemitraan ini mampu menjamin inklusivitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Di tengah transisi menuju *digital era governance*, penyediaan layanan yang mengandalkan koordinasi antar-lembaga berisiko menimbulkan hambatan akses (*digital divide*) bagi kelompok masyarakat rentan jika tidak dibarengi dengan pendampingan yang responsif (Dunleavy et al., 2006). Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai efektivitas program Dukcapil Bermitra untuk merumuskan model pelayanan publik yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga adaptif dan adil secara sosiologis di Kota Padang Panjang.

Pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hak atas layanan administrasi kependudukan menempati posisi strategis karena menjadi dasar legalitas dan identitas setiap individu dalam menjalankan aktivitas sosial, ekonomi, maupun politik. Layanan administrasi kependudukan meliputi penerbitan KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, serta dokumen lainnya yang memiliki konsekuensi hukum dan administratif yang signifikan. Oleh sebab itu, efektivitas penyelenggaraan layanan ini sangat menentukan kualitas hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah daerah mendorong inovasi layanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, salah satunya melalui PADUKO (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online).

Namun, implementasi PADUKO di Kota Padang Panjang menghadapi hambatan serius. Data tahun 2021 menunjukkan bahwa meskipun terdapat lebih dari 8.000 akses ke sistem, hanya 439 dokumen yang berhasil diterbitkan. Hal ini menunjukkan tingkat keberhasilan 5,3% yang relatif rendah dibandingkan layanan manual (offline) yang masih mendominasi hingga 96,9%. Kendala utama adalah rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat, serta keterbatasan akses internet, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan ibu rumah tangga. Menjawab persoalan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang menggagas inovasi Program Dukcapil Bermitra. Program ini melibatkan ketua RT sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil dalam membantu warga mengakses layanan daring. RT berperan sebagai fasilitator, mulai dari menerima berkas, menginput data ke PADUKO, hingga menyampaikan dokumen hasil cetakan yang diantar oleh Laskar Dukcapil. Dengan skema ini, warga tidak perlu lagi mendatangi kantor Disdukcapil secara langsung, sehingga prosedur layanan menjadi lebih singkat, murah, dan efisien.

Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kolaborasi pemerintah dengan aktor lokal dapat meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, penelitian Kartika dan Oktariyanda (2022) mengenai aplikasi POEDAK di Kabupaten Gresik serta penelitian Septiana dkk. (2023) tentang Anjungan Dukcapil Mandiri. Keduanya menegaskan bahwa inovasi berbasis teknologi berpotensi besar dalam meningkatkan pelayanan publik, tetapi tetap menghadapi keterbatasan literasi digital masyarakat. Berbeda dengan penelitian terdahulu, studi ini menekankan pada keterlibatan RT sebagai aktor strategis yang belum

DOI: 10.14710/gp.11.2.2026.182-189

banyak dikaji dalam konteks inovasi pelayanan publik. Inilah letak novelty penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Program Dukcapil Bermitra di Kota Padang Panjang menggunakan teori efektivitas Campbell J.P., dengan lima indikator: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan masyarakat, tingkat input- output, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengetahui sejauh mana inovasi Dukcapil Bermitra mampu mencapai tujuan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Meskipun program ini dirancang untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui keterlibatan pengurus RT sebagai mitra Disdukcapil, keberadaan program belum secara otomatis menunjukkan bahwa program telah berjalan efektif. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi kesesuaian antara tujuan program dengan pelaksanaannya, tingkat pencapaian hasil, kemudahan akses masyarakat, serta berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian tidak hanya mendeskripsikan keberadaan inovasi pelayanan, tetapi juga memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas Dukcapil Bermitra sebagai model pelayanan administrasi kependudukan berbasis kedekatan dengan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori efektivitas Campbell J.P. yang mencakup lima indikator: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik pemilihan triangulasi dengan teknik Pursposive Sampling. Untuk menguji keabsahan data yang didapatkan dilapangan menggunakan triangulasi sumber. Informan dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung, pengetahuan, dan pengalaman dalam pelaksanaan atau pemanfaatan Program Dukcapil Bermitra. Penelitian dilaksanakan di Kota Padang Panjang, Provinsi Sumatera Barat, dengan lokasi penelitian meliputi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang serta wilayah RT/kelurahan yang menjadi lokasi pelaksanaan Dukcapil Bermitra.

Hasil Dan Pembahasan

Program Dukcapil Bermitra merupakan salah satu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Program ini diperkenalkan pada tahun 2023 sebagai inovasi yang mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui pelibatan pengurus RT sebagai mitra Disdukcapil. Pada tahap awal pelaksanaannya, Disdukcapil memberikan pembekalan kepada 24 ketua RT di Kelurahan Kampung Manggis, Kecamatan Padang Panjang Barat. Program Dukcapil Bermitra merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan melalui pelibatan Ketua RT sebagai mitra Disdukcapil.

DOI: 10.14710/gp.11.2.2026.182-189

Temuan penelitian menunjukkan bahwa program ini berhasil memberikan kemudahan layanan bagi masyarakat yang mengalami. keterbatasan dalam memanfaatkan aplikasi daring PADUKO. Data wawancara dan observasi memperlihatkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan adanya peran RT yang mengurus berkas dan melakukan input data. Hal ini sesuai dengan indikator keberhasilan program menurut Campbell J.P., yakni sejauh mana program mampu mencapai tujuan awalnya. Meskipun demikian, keberhasilan program belum sepenuhnya merata.

Tabel 1. Partisipasi RT dalam Program Dukcapil Brmitra di Kota Padang Panjang (2024)

Kecamatan	Jumlah RT	RT Bermitra	Persentase Bermitra (%)
Padang Panjang Barat	134	41	30.60 %
Padang Panjang Timur	107	23	21.50 %
Total	**241**	**64**	**26.56 %**

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, 2025

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, 2025

Gambar 1. Persentase RT Bermitra per Kecamatan di Kota Padang Panjang (2024)

Seperti yang terlihat pada Tabel 1 dan Gambar 1, dari total 241 RT di Kota Padang Panjang, hanya 64 RT (26,56%) yang aktif menjadi mitra. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas masih terbatas pada wilayah tertentu, bergantung pada kesediaan dan kapasitas Ketua RT. Jika dibandingkan dengan penelitian Kartika dan Oktariyanda (2022) terkait aplikasi POEDAK di Kabupaten Gresik, pola kendala yang sama muncul, yakni keterbatasan literasi digital aparat pelaksana yang berdampak pada keberhasilan program.

Indikator keberhasilan sasaran menekankan pada ketepatan penerima manfaat program. Berdasarkan hasil penelitian, sasaran utama Dukcapil Bermitra adalah masyarakat yang kesulitan mengakses layanan online, seperti lansia, ibu rumah tangga,

DOI: 10.14710/gp.11.2.2026.182-189

dan warga dengan keterbatasan perangkat. Data empiris memperlihatkan bahwa kelompok ini merasakan manfaat langsung karena proses layanan menjadi lebih sederhana dan murah tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil. Namun, hasil penelitian juga mengungkapkan adanya keterbatasan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP). Beberapa RT masih menggunakan mekanisme konvensional, yaitu membawa langsung berkas ke Disdukcapil, alih-alih melalui aplikasi PADUKO. Hal ini menunjukkan adanya gap antara desain program dan praktik di lapangan. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Septiana dkk. (2023) tentang Anjungan Dukcapil Mandiri, yang menemukan bahwa teknologi inovatif hanya optimal jika didukung dengan SOP yang jelas dan dipatuhi oleh pelaksana.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting efektivitas program. Berdasarkan wawancara dengan warga, mayoritas menyatakan puas karena pelayanan menjadi lebih cepat, biaya transportasi berkurang, dan prosedur lebih sederhana. Keuntungan lain adalah hadirnya rasa kedekatan dengan pemerintah, karena RT sebagai aktor lokal berperan langsung sebagai fasilitator. Namun, ada sebagian masyarakat yang masih belum mengetahui keberadaan program ini akibat keterbatasan sosialisasi. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berkorelasi dengan intensitas informasi yang diterima masyarakat. Secara teoritis, hal ini memperkuat pandangan Campbell J.P. bahwa kepuasan program tidak hanya dipengaruhi kualitas layanan, tetapi juga oleh tingkat komunikasi dan sosialisasi kepada penerima manfaat.

Tingkat *Input* dan *Output* menunjukkan sejauh mana sumber daya yang digunakan sebanding dengan hasil yang dicapai. Program Dukcapil Bermitra relatif hemat sumber daya karena tidak membutuhkan tambahan pegawai baru, melainkan memanfaatkan Ketua RT sebagai mitra. Input berupa tenaga RT, dukungan aplikasi PADUKO, dan koordinasi Disdukcapil menghasilkan output berupa peningkatan jumlah layanan kependudukan yang diakses oleh masyarakat di tingkat kelurahan. Berdasarkan data agregat tahun 2024–2025, jumlah layanan yang berhasil difasilitasi melalui RT mitra menunjukkan tren peningkatan. Meskipun masih terbatas pada jenis layanan dasar seperti KK, KTP, Akta Kelahiran, dan Surat Pindah, program ini mampu mempercepat penerbitan dokumen. Hambatan yang ditemukan adalah kurangnya pelatihan teknis bagi RT, sehingga efektivitas output belum maksimal. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fitriani dkk. (2024) tentang pembinaan UMKM, yang menunjukkan bahwa input berupa pelatihan intensif sangat menentukan kualitas output program.

Secara umum, Program Dukcapil Bermitra dinilai cukup efektif sebagai solusi untuk mengatasi keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan daring. Program ini memperpendek alur birokrasi, menekan biaya, serta meningkatkan kepuasan kelompok masyarakat rentan. Dalam kerangka teori Campbell J.P., pencapaian tujuan menyeluruh dapat dikatakan tercapai karena program mampu melengkapi inovasi sebelumnya (PADUKO) dan menjawab kebutuhan masyarakat. Namun, penelitian juga menemukan

DOI: 10.14710/gp.11.2.2026.182-189

kelemahan mendasar, yakni belum adanya regulasi hukum yang mengikat pelaksanaan program. Saat ini, dasar hukum hanya berupa Surat Keputusan Wali Kota tentang inovasi daerah secara umum, bukan peraturan khusus mengenai Dukcapil Bermitra. Kondisi ini menimbulkan keraguan sebagian RT untuk aktif berpartisipasi karena merasa tidak ada kewajiban formal. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan menyeluruh lebih konsisten, diperlukan payung hukum berupa Peraturan Wali Kota (Perwako) atau peraturan daerah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas Program Dukcapil Bermitra di Kota Padang Panjang, dapat disimpulkan bahwa program ini merupakan inovasi pelayanan publik yang berdampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan, khususnya dalam menjawab tantangan digitalisasi pada implementasi PADUKO. Dukcapil Bermitra hadir sebagai solusi keterbatasan akses masyarakat terhadap teknologi informasi dengan melibatkan ketua RT sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil dalam memfasilitasi layanan kependudukan. Program ini mempermudah pengurusan dokumen kependudukan seperti KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Pindah. RT membantu menginput data ke sistem PADUKO, sementara hasil dokumen diantar Laskar Dukcapil. Inovasi ini memangkas alur pelayanan, menghemat waktu dan biaya, serta meningkatkan efisiensi. Efektivitas program terlihat dari pencapaian tujuan, ketepatan sasaran bagi masyarakat kesulitan layanan daring, dan peningkatan kepuasan, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan ibu rumah tangga. Namun, efektivitas belum optimal karena rendahnya partisipasi RT, hanya 64 dari 241 RT (26,56%) yang aktif. Kendala lain adalah minimnya pelatihan teknis, sosialisasi, serta lemahnya monitoring dan evaluasi. Agar program efektif secara menyeluruh, perlu penambahan jumlah RT mitra, pelatihan berkala, sistem monitoring, serta regulasi hukum yang kuat melalui Perwako. Dengan regulasi dan strategi pelibatan yang merata, Dukcapil Bermitra diharapkan konsisten, inklusif, dan berdaya guna jangka panjang.

Acknowledgments
The authors would like to thank all parties who provided administrative and technical support for this research.

Funding
This research received no external funding.

Conflict of Interests
The authors declare no conflict of interest.

Data Availability Statement
The data is available by request to the author to ensure participant privacy protection. Due to technical issues regarding account access and the presence of sensitive, non-anonymized personal information in the initial

dataset, the materials are not hosted on a public repository. Complete analysis code, preprocessing scripts, and trained model weights will be securely provided directly by the corresponding author upon reasonable request.

Daftar Pustaka

Anggara, Adam Tri. "Efektivitas Program Bantuan Langsung Tunai Pada Desa Pabuaran Wetan Kecamatan Pabuaran Kabupaten Cirebon." *Repo.Ugj.Ac.Id* (2022): 95. https://repo.ugj.ac.id/file/mahasiswa/1866020110.pdf.

Ansell, C., & Gash, A. (2007). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(4), 543–571. https://doi.org/10.1093/jopart/mul018

Anis, Irawani, Jaelan Usman, and Sitti Rahmawati Arfah. "Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa." *E-Journal UNIMUS* 2, 3 (2021): 1105–1116.

Bungin, Burhan. 2003.*Analisis data penilitian kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Gravindo Persada.

Campbell, J. P. (1977). On the nature of organizational effectiveness. In P. S. Goodman & J. M. Pennings (Eds.), *New perspectives on organizational effectiveness* (pp. 13–55). Jossey-Bass.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. (2023). *Laporan kinerja pelayanan administrasi kependudukan inovasi Dukcapil Bermitra*. Pemerintah Kota Padang Panjang.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government. *Oxford University Press*. https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199286560.001.0001

Fitriani, Moh Fajar Noorrahman, and Jumaidi. "Efektivitas Program Pembinaan Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkm) Pada Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Dan Ukm Kabupaten Hulu Sungai Utara." *Jurnal Pelayanan Publik* 1, no. 1 (2024): 97–104.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.

Indonesia, Presiden Republik. "UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta* 2003, no. 1 (2009): 20–28.

Indonesia, Republik. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." *Bphn.Go.Id* 2003, no. 1 (2009): 3.

Kartika, Dwi Febi, and Trenda Aktiva Oktariyanda. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik." *Publika* (2022): 245– 260.

Khikmah, Samodra Wibawa, and Bambang Kuntjoro. "Efektivitas Program Desa Yang Didanai Oleh APBN (Dana Desa) Tahun 2016 Di Banjarsari, Grabag, Magelang." *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)* 02, no. 01 (2018): 150–158.

Lestari & Murti. "Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri (PNPM Mandiri) Studi Kasus Di Desa Sedengan Mijen Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* 01 (2015): 199.

Mardhatillah, Yudha, and Novella Yessy. "Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng." *Jurnal Konstituen* 4, no. 2 (2022): 114–131.

Melinda, Mona. "Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang." *Administrasi Publik* (2020): 89–93.

Musrenbang, Perencanaan Pembangunan E-. "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E- MUSYAWARAH DALAM PROSES MUSRENBANG DI KECAMATAN KEMAYORAN JAKARTA PUSAT TAHUN 2023 SKRIPSI" (2024).

Muthiarin, Dyah dan Arif Zaivudin. 2014. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Pustaka Belajar: Yogyakarta. *Perkembangan Kependudukan Kota Padang Panjang*, 2024.

Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Media Administrasi* 7, no. 1 (2022): 78–90.

Septiana, Dinda, Hayat, and Langgeng Rachmatullah Putra. "Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan." *Journal Publicuho* 5, no. 4 (2023): 1343–1354.

Strees, Richard M. 1985. Efektifitas Organisasi. Jakarta: PPm. Erlangga Sugiono.2016. Metode Penelitian

DOI: 10.14710/gp.11.2.2026.182-189

Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta

Sugita, I Made. "Perlindungan Hukum Terhadap Hak Atas Layanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karangasem." *Metta : Jurnal Ilmu Multidisiplin* 2, no. 3 (2022): 119–132.

Sugiyana, Ratna, Dadan Kurniansyah, and Mochamad Faizal Rizki. "Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Rangka Penanggulangan Kemiskinan Di Kecamatan Rengasdengklok." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)* 6, no. 1 (2022): 2338–2344.

Wekke, Ismail Suardi, dkk. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gawe Buku. Wulandari

Yayat, Rukayat. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, no. 2 (2017): 56–65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf.