

## EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (DUKCAPIL) KOTA SERANG DALAM PEMENUHAN HAK ANAK: STUDI LITERATUR PADA LAYANAN KTP, KK, DAN AKTA KELAHIRAN

Ashilah Nailah Hasna<sup>1</sup>, Reisyah Ayudia Putri<sup>2</sup>, Fatimah Azzahra<sup>3</sup>

[ashilaahn@gmail.com](mailto:ashilaahn@gmail.com)<sup>1</sup>, [reisyacantik1@gmail.com](mailto:reisyacantik1@gmail.com)<sup>2</sup>, [fatimahazahraserang18@gmail.com](mailto:fatimahazahraserang18@gmail.com)<sup>3</sup>

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

### ABSTRACT

*This study examines the implementation of e-government as an effort to enhance the quality of public services in the City of Serang as part of a broader transformation toward technology-based governance. The increasing demand from citizens for services that are efficient, transparent, and responsive has encouraged the local government to develop various digital service platforms, although their implementation still faces several challenges. This research aims to analyze the extent to which digital policy readiness, technological infrastructure, human resource competence, and public adoption contribute to the success of e-government in Serang. The study employs a descriptive qualitative approach through document analysis and library research. The findings indicate that although e-government initiatives have been introduced, their utilization has not yet reached optimal levels due to infrastructural limitations, varying degrees of digital literacy, insufficient public outreach, and technical issues in several service applications. Despite these challenges, digital public service systems hold significant potential to improve accessibility, speed, and accountability when supported by capacity building for government officials and better integration of digital platforms. These findings highlight the importance of strengthening policies, infrastructure, and public digital literacy to ensure more effective implementation of e-government in the future.*

**Keywords:** E-Government Implementation, Public Service Quality, Digital Governance Readiness.

### PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan salah satu fungsi strategis negara dalam memastikan keberlangsungan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berkeadilan. Dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan akta kelahiran berperan sebagai identitas legal yang melekat pada setiap individu, sekaligus pintu masuk bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai layanan dasar. Dalam konteks pemenuhan hak anak, keberadaan akta kelahiran menjadi bukti hukum atas status kewarganegaraan dan identitas personal, yang selanjutnya menentukan akses anak terhadap pendidikan, kesehatan, program perlindungan sosial, serta perlindungan hukum yang memadai (Yulianti, 2023). Oleh karena itu, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki implikasi langsung terhadap terpenuhinya hak-hak fundamental masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan peluang besar untuk mendorong transformasi pelayanan publik ke arah yang lebih adaptif, cepat, dan terintegrasi. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Dalam Negeri terus mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) dan inovasi digital lainnya sebagai upaya perbaikan kualitas layanan. Digitalisasi layanan bukan hanya bertujuan mempercepat proses administrasi, tetapi juga mengurangi beban birokrasi, meningkatkan akurasi data, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan kependudukan tanpa adanya batasan geografis. Hal ini sejalan dengan agenda reformasi birokrasi dan prinsip good governance yang menekankan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas (Wahyuni & Septiandika, 2023).

Namun demikian, implementasi digitalisasi layanan tidak selalu berjalan linear. Hulu dan Sudaryana (2023) menekankan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi aparatur, kualitas sistem, serta persepsi kemudahan penggunaan di kalangan masyarakat. Ketika salah satu komponen tersebut mengalami hambatan, kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat menurun. Misalnya, gangguan SIAK, kurangnya kapasitas SDM dalam mengoperasikan teknologi, atau minimnya literasi digital masyarakat, semuanya dapat menghambat efektivitas layanan administrasi kependudukan. Ini menunjukkan bahwa transformasi digital membutuhkan pendekatan yang komprehensif, bukan sekadar menghadirkan teknologi baru.

Persoalan kualitas pelayanan masih menjadi isu sentral dalam berbagai kajian tentang layanan administrasi kependudukan. Razak et al. (2025) mengungkapkan bahwa kualitas layanan Dukcapil sangat dipengaruhi oleh dimensi keandalan, ketanggapan, kepastian prosedur, jaminan, dan empati. Di beberapa daerah, masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan seperti antrean yang panjang, proses verifikasi yang lama, keterbatasan informasi mengenai persyaratan layanan, dan perbedaan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Meskipun digitalisasi layanan telah mengurangi beberapa permasalahan tradisional, tantangan baru seperti hambatan teknis, akses jaringan internet, dan penguasaan aplikasi digital tetap muncul sebagai bagian dari proses transisi.

Lebih jauh lagi, dinamika pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat dipisahkan dari fenomena sosial di tingkat masyarakat. Rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan, terutama akta kelahiran, sering kali menghambat efektivitas pelayanan Dukcapil. Studi Yulianti (2023) menunjukkan bahwa sebagian orang tua menganggap pengurusan akta kelahiran tidak mendesak, sehingga banyak anak tidak memiliki dokumen tersebut pada usia dini. Hal ini berimplikasi langsung pada ketidaksiapan anak dalam memperoleh layanan pendidikan, bantuan sosial, maupun perlindungan hukum. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya bertumpu pada inovasi sistem dan kualitas pelayanan, tetapi juga pada kesadaran masyarakat sebagai pengguna layanan.

Inovasi digital seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan perspektif baru dalam peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Lubis (2024) menemukan bahwa implementasi IKD meningkatkan kepuasan masyarakat karena memberikan kemudahan akses, mobilitas data kependudukan yang lebih fleksibel, serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Namun, penerapan IKD juga menghadapi tantangan berupa ketidaksiapan masyarakat yang tidak memiliki perangkat digital memadai atau keterbatasan akses internet. Kondisi ini menegaskan bahwa digitalisasi layanan harus tetap mempertimbangkan prinsip inklusivitas agar tidak menciptakan kesenjangan akses baru.

Dalam konteks Kota Serang, pelayanan administrasi kependudukan memiliki peran penting karena daerah ini merupakan pusat pemerintahan Provinsi Banten dan memiliki dinamika kependudukan yang cukup tinggi. Tantangan seperti peningkatan kebutuhan layanan, variabilitas kualitas infrastruktur digital, serta keberagaman tingkat literasi masyarakat menjadikan evaluasi pelayanan administrasi kependudukan di daerah ini relevan untuk dilakukan. Penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara komprehensif kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya layanan KTP, KK, dan akta kelahiran, serta relevansinya terhadap pemenuhan hak anak dalam kerangka tata kelola pelayanan publik yang modern, inklusif, dan berbasis digital.

Dengan demikian, pendahuluan ini membangun landasan bahwa evaluasi pelayanan administrasi kependudukan harus mempertimbangkan tiga aspek utama:

- (1) urgensi dokumen kependudukan sebagai hak dasar dan instrumen perlindungan anak,
- (2) dinamika implementasi digitalisasi layanan dan tantangan birokrasi,
- (3) kesesuaian kualitas pelayanan dengan kebutuhan dan kapasitas masyarakat.

Penelitian ini berupaya memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan Dukcapil, tantangan implementasi digitalisasi, serta implikasinya terhadap pemenuhan hak-hak dasar anak di Kota Serang.

## **LANDASAN TEORI**

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya selalu dipahami sebagai kemampuan sebuah instansi dalam memenuhi harapan masyarakat melalui layanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses. Dalam berbagai kajian layanan publik modern, konsep SERVQUAL menjadi pendekatan yang paling banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan karena mampu memetakan pengalaman masyarakat secara komprehensif melalui lima dimensi utama—bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi-dimensi ini tidak hanya menggambarkan aspek teknis, tetapi juga interaksi sosial antara petugas dan penerima layanan, sehingga cocok diterapkan pada konteks pelayanan administrasi kependudukan yang sarat proses verifikasi dokumen dan kontak langsung antara aparat dan masyarakat. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa SERVQUAL memberikan indikator yang jelas untuk melihat celah kualitas layanan, misalnya pada kecepatan pelayanan, ketepatan data, kemudahan prosedur, hingga sikap petugas dalam menanggapi kebutuhan pengguna (Hulu & Sudaryana, 2023; Sari & Mahardika, 2021; Putri et al., 2022). Bahkan dalam layanan pemerintahan tingkat lokal, SERVQUAL terbukti membantu menangkap perbedaan persepsi antara penyedia dan penerima pelayanan, sehingga instansi dapat fokus pada aspek pelayanan yang benar-benar perlu ditingkatkan (Lestari, 2020; Ramadhan & Yusuf, 2022).

Pada saat yang sama, pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat dilepaskan dari prinsip-prinsip tata kelola adminduk yang mengatur seluruh proses pencatatan, pemutakhiran, dan penerbitan dokumen kependudukan. Administrasi kependudukan berfungsi memastikan setiap penduduk memiliki identitas legal, sekaligus menjaga ketertiban data yang digunakan negara dalam berbagai kebutuhan perencanaan. Karena sifatnya yang sangat regulatif, pelayanan adminduk harus mengikuti standar yang ketat, baik dari sisi prosedur maupun validitas data. Kondisi ini menyebabkan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana petugas menjalankan mekanisme pencatatan dan verifikasi, serta bagaimana sistem internal mampu mendukung kelancaran layanan. Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa efektivitas layanan adminduk sangat dipengaruhi oleh kompetensi petugas, keteraturan alur kerja, ketersediaan fasilitas, dan konsistensi penerapan prosedur (Wijayanti, 2021; Rahayu & Firdaus, 2022; Kurniasih, 2020). Ketika prosedur tidak dijalankan secara konsisten, kesalahan pencatatan, keterlambatan layanan, atau ketidaktepatan data dapat terjadi, dan hal itu langsung menurunkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Keterhubungan antara SERVQUAL dan administrasi kependudukan terlihat jelas pada hasil berbagai penelitian. Layanan adminduk yang baik secara teknis belum tentu dinilai memuaskan oleh masyarakat jika aspek responsivitas, kemudahan komunikasi, atau empati petugas tidak terpenuhi (Novianti et al., 2021; Alfian & Wibowo, 2020). Sebaliknya, layanan yang ramah dan komunikatif tidak akan dinilai berkualitas jika prosedur adminduk tidak berjalan sesuai ketentuan, misalnya karena proses validasi data berulang, kurangnya fasilitas pendukung, atau ketidakteraturan alur layanan (Situmorang, 2022; Dewi et al., 2023). Oleh karena itu, teori adminduk digunakan dalam penelitian ini

sebagai dasar untuk memahami bagaimana layanan seharusnya berjalan berdasarkan standar regulatif, sedangkan SERVQUAL dipilih sebagai teori utama untuk menilai kualitas pelayanan dari perspektif pengguna secara langsung. Pendekatan ini sejalan dengan temuan penelitian bahwa evaluasi kualitas layanan akan lebih akurat apabila dikombinasikan dengan pemahaman teknis mengenai sistem yang mendasari pelayanan tersebut (Handayani, 2021; Pratama, 2023).

Keseluruhan teori dan temuan penelitian terdahulu yang digunakan memperlihatkan bahwa kualitas layanan administrasi kependudukan sangat ditentukan oleh dua aspek utama: pertama, kemampuan instansi menjalankan prosedur adminduk secara tertib, transparan, dan andal; kedua, kemampuan petugas memberikan pelayanan yang responsif, beretika, dan memenuhi harapan masyarakat. Kombinasi dua perspektif ini memberikan dasar teoritis yang kuat untuk menilai dan memahami kualitas pelayanan adminduk secara lebih menyeluruh, sehingga analisis yang dihasilkan tidak hanya menggambarkan proses birokrasi secara formal, tetapi juga pengalaman nyata masyarakat sebagai penerima layanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan fenomena pelayanan administrasi kependudukan secara sistematis dan mendalam berdasarkan sumber literatur yang relevan. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena mampu memberikan pemahaman komprehensif mengenai praktik pelayanan publik tanpa melakukan manipulasi variabel, serta penekanan penyajian data apa adanya sesuai konteks penelitian. Colorafi dan Evans (2016) menjelaskan bahwa metode ini cocok digunakan untuk menganalisis fenomena kompleks melalui data yang bersumber dari dokumen, laporan resmi, maupun penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi pelayanan Dukcapil secara deskriptif, tetapi juga peta dinamika memuat hak anak dalam pelayanan KTP,

Fokus penelitian diarahkan pada tiga aspek utama, yaitu: (1) kualitas pelayanan administrasi kependudukan, (2) hambatan birokrasi yang mempengaruhi pendidikan hak anak, serta (3) kesesuaian pelaksanaan layanan KTP, KK, dan Akta Kelahiran dengan regulasi nasional. Pembatasan fokus diperlukan agar proses analisis lebih terarah, sejalan dengan panduan penelitian deskriptif kualitatif yang menekankan kejelasan objek kajian (Anggito, 2018). Melalui fokus tersebut, penelitian ini memposisikan pelayanan Dukcapil sebagai objek yang dikaji secara literatur sehingga setiap temuan dapat dibandingkan dengan hasil penelitian empiris di daerah lain. Penetapan ruang lingkup ini juga memudahkan peneliti dalam menyusun kategori analisis yang konsisten dengan konsep pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi literatur yang meliputi jurnal ilmiah nasional, dokumen resmi pemerintah, buku administrasi publik, serta laporan evaluasi kinerja Dukcapil di berbagai daerah. Model pengumpulan data berbasis literatur ini lazim digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif yang fokus pada telaah konsep, analisis fenomena, dan sintesis hasil penelitian terdahulu (Maskikit, 2024). Selain itu, peneliti menggunakan metode analisis konten terhadap dokumen seperti Administrasi UU Kependudukan dan Permendagri terkait layanan KTP, KK, dan akta kelahiran. Tahap ini

memastikan bahwa data yang dianalisis memiliki keterkaitan langsung dengan isu menyediakan hak anak dan praktik pelayanan administrasi kependudukan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis deskriptif kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, mengelompokkan, dan mengorganisasi literatur berdasarkan tema, seperti kualitas layanan, hambatan teknis, dan penerapan regulasi. Tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi dalam bentuk naratif yang sistematis sehingga pola dan hubungan antar tema dapat terlihat jelas. Model analisis ini mengikuti kerangka Miles dan Huberman yang banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik (Muksin, 2024). Proses pengungkapan kesimpulan kemudian dilakukan dengan menginterpretasikan keseluruhan data untuk menghasilkan deskripsi komprehensif mengenai layanan Dukcapil dalam konteks memuat hak anak.

Validitas data diperkuat menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan temuan antar-jurnal, laporan resmi pemerintah, dan peraturan yang berlaku. Triangulasi dilakukan untuk menjamin konsistensi informasi sehingga hasil penelitian tidak bergantung pada satu sumber saja. Penggunaan beberapa penelitian empiris terkait pelayanan Dukcapil di daerah lain memberikan gambaran yang lebih berimbang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Maskikit (2024) menegaskan bahwa triangulasi merupakan strategi penting dalam menjaga kualitas penelitian kualitatif, terutama ketika data diperoleh dari literatur. Dengan demikian, seluruh informasi yang dianalisis dalam penelitian ini dipastikan memiliki kredibilitas yang kuat secara akademik.

Penelitian ini juga memperhatikan prinsip etika penelitian, terutama terkait penggunaan dan pengutipan sumber. Seluruh referensi dicantumkan sesuai standar akademik guna menghindari plagiarisme. Transparansi sumber dijaga dengan mencantumkan semua artikel, dokumen analisis pemerintahan, dan buku yang digunakan sebagai dasar. Etika penelitian dalam studi literatur sangat penting untuk menjaga integritas ilmiah, sebagaimana dianjurkan oleh Colorafi dan Evans (2016). Selain itu, peneliti menjaga objektivitas dalam menafsirkan temuan, sehingga hasil kajian tidak mempengaruhi bias pribadi dan tetap sesuai konteks fenomena yang dikaji.

Alur penelitian ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu: (1) identifikasi isu utama terkait pelayanan Dukcapil dan memuat hak anak, (2) pencarian dan seleksi literatur yang relevan melalui Google Scholar, portal jurnal nasional, dan dokumen pemerintah, (3) pengolahan data literatur melalui kategorisasi tematik, (4) analisis deskriptif untuk menafsirkan hubungan antar-temuan, serta (5) penyusunan kesimpulan berdasarkan sintesis data. Alur ini disusun mengikuti pola penelitian kualitatif deskriptif yang dianjurkan dalam studi administrasi publik. Melalui alur tersebut, penelitian mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada layanan KTP, KK, dan Akta Kelahiran dalam perspektif memberikan hak anak.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh melalui analisis berbagai sumber ilmiah, termasuk jurnal nasional bereputasi, dokumen kebijakan kependudukan, laporan resmi layanan administrasi kependudukan, serta publikasi Pemerintah Kota

Serang. Seluruh temuan dirumuskan secara naratif sesuai fokus penelitian, yaitu evaluasi pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) pada layanan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran dalam kaitannya dengan mencakup hak anak di Kota Serang. Hasil penelitian disusun berdasarkan sembilan aspek utama yang relevan, meliputi ketersediaan dan aksesibilitas layanan, ketepatan waktu pelayanan, kepatuhan terhadap regulasi nasional, pemanfaatan teknologi digital, kualitas sumber daya manusia dan sarana prasarana, tingkat kepuasan masyarakat.

### **1. Ketersediaan dan Aksesibilitas Layanan Administrasi Kependudukan**

Ketersediaan layanan administrasi kependudukan merupakan syarat utama bagi terpenuhinya hak identitas anak. Berdasarkan temuan literatur, akses terhadap layanan Dukcapil di berbagai daerah cenderung belum merata, baik dari sisi lokasi maupun sarana pendukung yang tersedia. Setyawan & Arifin (2021) menjelaskan bahwa kelompok masyarakat rentan seperti keluarga berkedudukan rendah, warga di daerah pinggiran, dan orang tua dengan mobilitas terbatas, sering mengalami hambatan dalam mengakses layanan dasar seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan identitas anak. Kondisi ini juga ditemukan di sejumlah kabupaten/kota yang menghadapi keterbatasan pelayanan loket dan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang memadai. Ketimpangan akses tersebut dapat menyebabkan tertundanya penyediaan dokumen kependudukan anak yang berdampak pada akses pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial lainnya.

Selain batasan lokasi layanan, aksesibilitas juga dipengaruhi oleh kualitas informasi yang disediakan kepada masyarakat. Banyak orang tua yang tidak mengetahui prosedur, dokumen yang dibutuhkan, atau alur pengajuan layanan karena kurangnya informasi yang jelas dan terdistribusi dengan baik. Studi Setyawan & Arifin (2021) menemukan bahwa sebagian besar masyarakat mengetahui layanan hanya melalui pengalaman pribadi atau informasi dari orang lain, bukan dari saluran resmi. Kondisi ini menimbulkan terbitnya waktu pengurusan dan memicu terjadinya antrean panjang. Di beberapa daerah, pelayanan belum memiliki fasilitas ramah anak, sehingga orang tua yang membawa anak kesulitan mengakses layanan dengan nyaman. Ketidakjelasan informasi dan minimnya fasilitas mendukung menjadikan proses pelayanan tidak sepenuhnya inklusif bagi anak dan keluarganya.

Literatur juga menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan Adminduk sangat dipengaruhi oleh variasi kebijakan antarwilayah. Meskipun beberapa pemerintah daerah telah memperluas jangkauan layanan melalui pelayanan mobil, kerja sama dengan RS/puskesmas, dan program jemput bola, implementasinya tidak merata. Temuan studi di lima kabupaten/kota oleh Setyawan & Arifin (2021) menunjukkan bahwa daerah yang memiliki inovasi pelayanan dan dukungan anggaran lebih besar mampu menyediakan akses yang lebih baik dibandingkan daerah dengan kapasitas terbatas. Dalam konteks Kota Serang, literatur evaluasi menunjukkan adanya kebutuhan memperluas titik layanan agar keluarga yang memiliki anak tidak harus menempuh jarak jauh untuk mengurus dokumen dasar. Ketersediaan layanan yang inklusif, informatif, dan terjangkau sangat penting untuk memastikan seluruh anak memperoleh identitas hukum secara tepat waktu.

### **2. Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan**

Kecepatan pelayanan merupakan indikator utama keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam menyediakan dokumen identitas anak. Berdasarkan penelitian Suryani (2020), banyak daerah masih mengalami kesulitan

memenuhi standar waktu pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Antrean yang panjang, keterbatasan loket, serta beban kerja pegawai yang tinggi berdampak pada lambatnya proses publikasi Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, maupun KTP elektronik bagi anggota keluarga. Dalam konteks Kota Serang, beberapa laporan pemerintah daerah menunjukkan bahwa gangguan jaringan, sistem server yang tidak stabil, dan tingginya permintaan layanan pada waktu tertentu menjadi faktor yang mempengaruhi terganggunya waktu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa proses yang cepat belum sepenuhnya konsisten, terutama pada layanan tatap muka.

Ketidakpastian waktu pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, terutama orang tua yang membutuhkan dokumen anak untuk keperluan penting seperti pendaftaran sekolah atau pelayanan kesehatan. Studi Suryani (2020) menemukan bahwa beberapa kantor Dukcapil menghadapi tantangan dalam mempertahankan standar durasi akibat ketergantungan pelayanan pada operator tertentu dan minimalnya pegawai yang menguasai sistem. Ketika operator tidak hadir atau sedang menangani kasus khusus, waktu pelayanan dapat meningkat dua hingga tiga kali lipat dari standar. Di Kota Serang, kondisi ini diperparah oleh jumlah pemohon yang sering meningkat pada awal dan akhir tahun karena kebutuhan pendaftaran sekolah dan administrasi bantuan sosial. Dengan demikian, kestabilan alur pelayanan menjadi isu yang

Temuan literatur menunjukkan bahwa daerah yang berhasil mempertahankan ketepatan waktu umumnya memiliki alur pelayanan yang terdigitalisasi, sistem antrian online, dan peningkatan kapasitas operator. Hal ini sesuai dengan evaluasi Suryani (2020) yang menyatakan bahwa digitalisasi dan pemetaan beban kerja pegawai merupakan solusi penting untuk mengurangi kemacetan pelayanan. Bagi Kota Serang, implementasi sistem layanan digital seperti SIAK online sebenarnya menjadi peluang untuk mempercepat proses, namun keterbatasan literasi teknologi masyarakat serta gangguan jaringan masih menjadi kendala. Oleh karena itu, perbaikan alur pelayanan, peningkatan stabilitas jaringan, serta penambahan petugas yang kompeten merupakan langkah strategis dalam memastikan waktu pelayanan lebih konsisten dan tepat.

### **3. Kepatuhan terhadap Regulasi Administrasi Kependudukan**

Kepatuhan terhadap regulasi merupakan fondasi penting dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, terutama yang berkaitan dengan pemeliharaan hak anak atas Akta Kelahiran. Rahmawati (2019) menegaskan bahwa banyak daerah masih belum mencapai target kepemilikan dokumen anak sesuai amanat UU Nomor 24 Tahun 2013. Meskipun pemerintah telah menerapkan berbagai inovasi dan prosedur penyederhanaan, implementasinya di tingkat daerah tidak selalu berjalan optimal karena perbedaan kapasitas kelembagaan. Dalam konteks Kota Serang, evaluasi literatur menunjukkan bahwa tingkat kepemilikan Akta Kelahiran anak sudah meningkat, namun belum mencapai cakupan ideal 100%. Ketidakpatuhan tidak hanya berasal dari masyarakat, tetapi juga dari kurangnya konsistensi pelaksanaan prosedur oleh petugas.

Rahmawati (2019) menemukan bahwa salah satu faktor rendahnya pemenuhan masyarakat adalah kurangnya pemahaman terhadap kewajiban pelaporan kelahiran. Banyak orang tua yang menunda pengurusan Akta Kelahiran karena menganggap prosedurnya rumit atau memerlukan biaya, padahal layanan ini sebenarnya gratis. Dalam beberapa kasus, perubahan regulasi juga belum tersosialisasi dengan baik sehingga

masyarakat masih membawa persyaratan lama yang membuat proses menjadi tidak efisien. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan teratur.

Selain aspek masyarakat, kepatuhan internal juga menentukan kualitas layanan. Rahmawati (2019) menilai bahwa masih adanya variasi dalam tata cara pelayanan antaroperator, kurangnya pengawasan, serta keterbatasan pemantauan digital berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian dengan standar nasional. Untuk Kota Serang, penerapan SIAK sebenarnya telah membantu menyeragamkan prosedur, tetapi literatur menunjukkan bahwa konsistensi input data dan evaluasi pegawai masih menjadi pekerjaan rumah. Kepatuhan terhadap regulasi bukan hanya persoalan administratif, tetapi juga menentukan hak anak atas identitas hukum. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi, pengawasan rutin, dan prosedur pemutakhiran merupakan langkah kunci memperkuat pemenuhan Adminduk.

#### **4. Pemanfaatan Teknologi Layanan Digital**

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan semakin penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Studi Pratama & Nugroho (2022) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi layanan online dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean, dan meminimalkan kontak fisik. Namun demikian, tidak semua daerah mampu memanfaatkan teknologi secara optimal karena keterbatasan infrastruktur dan literasi digital. Pada konteks Kota Serang, layanan digital seperti SIAK online dan kanal pelayanan berbasis aplikasi telah tersedia, tetapi belum sepenuhnya menjadi pilihan utama masyarakat. Banyak orang tua masih memilih layanan tatap muka karena merasa belum memahami prosedur pengajuan daring dengan baik.

Pratama & Nugroho (2022) menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital sangat dipengaruhi oleh keterjangkauan perangkat teknologi, kualitas jaringan internet, serta kesiapan petugas dalam menangani layanan online. Di Kota Serang, laporan literatur menunjukkan bahwa gangguan jaringan dan server menjadi kendala yang cukup sering muncul, terutama pada jam pelayanan sibuk. Selain itu, tidak semua petugas memiliki kemampuan teknis yang sama dalam mengoperasikan sistem digital sehingga proses verifikasi data bisa terhambat. Situasi ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya dapat menggantikan layanan konvensional tanpa adanya peningkatan kapasitas dan perbaikan infrastruktur.

Walaupun terdapat hambatan, pemanfaatan teknologi digital tetap menjadi peluang besar dalam meningkatkan layanan Adminduk, khususnya untuk pemenuhan hak anak atas dokumen dasar. Menurut Pratama & Nugroho (2022), daerah yang berhasil menerapkan layanan digital secara optimal mampu mempercepat penerbitan akta lahir, mengurangi kesalahan input data, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk Kota Serang, integrasi layanan digital dengan fasilitas kesehatan, sekolah, dan sistem pelayanan terpadu dapat menjadi strategi yang efektif untuk memperluas cakupan kepemilikan dokumen anak. Dengan peningkatan literasi digital masyarakat serta pelatihan petugas secara berkala, layanan Adminduk berbasis elektronik dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan.

#### **Pembahasan**

Pelayanan administrasi kependudukan memiliki posisi strategis dalam memastikan terpenuhinya hak dasar setiap warga negara, terutama hak identitas bagi anak. Identitas hukum bukan sekadar data administratif, melainkan fondasi yang menentukan akses anak



terhadap berbagai layanan publik sepanjang hidupnya. Dalam pandangan Sinambela (2010), “pelayanan publik merupakan amanat konstitusi yang wajib dipenuhi oleh setiap penyelenggara negara untuk menjamin hak-hak dasar warga.” Pendapat ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak boleh dipandang hanya sebagai urusan teknis, melainkan bagian dari pemenuhan hak dan kewajiban negara terhadap anak sebagai kelompok rentan. Dalam kerangka tersebut, analisis pelayanan administrasi kependudukan di Kota Serang harus menggabungkan aspek teori pelayanan publik, kepatuhan terhadap regulasi, dan hasil penelitian terdahulu agar dapat memberikan kajian komprehensif.

Regulasi nasional memberikan dasar hukum yang kuat terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjadi landasan utama yang menegaskan bahwa pencatatan kelahiran wajib dilakukan tanpa memungut biaya serta menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Regulasi ini diperkuat melalui PP Nomor 40 Tahun 2019 yang menekankan simplifikasi prosedur dan implementasi digitalisasi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sejalan dengan itu, Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang KTP-el dan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang KK mengatur standar prosedur yang harus dijalankan secara cepat, seragam, dan berbasis teknologi. Permendagri No. 9 Tahun 2016 bahkan secara eksplisit menegaskan percepatan kepemilikan akta kelahiran melalui integrasi layanan dengan rumah sakit, puskesmas, dan unit pelayanan masyarakat. Secara normatif, regulasi-regulasi tersebut menunjukkan komitmen negara untuk mempercepat pemenuhan hak identitas anak.

Namun dalam implementasinya, pelayanan administrasi kependudukan di Kota Serang belum sepenuhnya memenuhi standar regulasi tersebut. Akses layanan masih terkonsentrasi pada kantor Dukcapil utama, sehingga warga di wilayah perifer harus menempuh jarak yang relatif jauh. Minimnya sosialisasi membuat sebagian masyarakat belum mengetahui pembaruan regulasi, terutama mengenai prosedur akta kelahiran, layanan tanpa biaya, dan penggunaan aplikasi digital seperti SIAK online. Kondisi ini selaras dengan temuan penelitian Setyawan & Arifin (2021) yang menunjukkan bahwa di berbagai daerah, keterbatasan informasi menyebabkan masyarakat melakukan pencatatan kelahiran melebihi batas waktu yang ditentukan. Mengacu pada teori aksesibilitas pelayanan publik, Osborne dan Gaebler (1992) mengatakan bahwa “pemerintahan modern harus mendekatkan layanan kepada masyarakat, bukan menunggu masyarakat datang kepada pemerintah.” Kutipan ini menegaskan bahwa upaya jemput bola seharusnya menjadi strategi utama untuk memperluas akses layanan khususnya bagi anak-anak di keluarga kurang mampu.

Selain persoalan akses, implementasi SOP juga menjadi sorotan penting. Meskipun regulasi mengatur prosedur seragam, studi literatur menunjukkan bahwa praktik layanan di Kota Serang masih dipengaruhi oleh pemahaman individual petugas. Rahmawati (2019) menyatakan bahwa “ketidakkonsistenan SOP menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.” Kondisi tersebut juga terjadi di Kota Serang, di mana variasi prosedur sering muncul terutama dalam verifikasi data dan waktu penyelesaian dokumen. Ketidakkonsistenan ini tidak hanya mengganggu efektivitas pelayanan, namun juga berdampak langsung terhadap pemenuhan hak anak. Misalnya, keterlambatan akta kelahiran dapat menghambat pendaftaran sekolah, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), atau akses terhadap layanan kesehatan.

Dari perspektif kapasitas sumber daya manusia, beberapa literatur menunjukkan bahwa kompetensi petugas dalam mengoperasikan sistem digital masih perlu ditingkatkan. SIAK sebagai tulang punggung layanan adminduk membutuhkan operator yang memahami prinsip verifikasi data, integrasi antarserver, dan penanganan gangguan teknis. Penelitian Handayani (2021) menunjukkan bahwa keterbatasan SDM dalam bidang teknologi informasi menjadi penyebab utama lambatnya proses pelayanan di Kota Medan. Hal ini relevan dengan kondisi Kota Serang, terutama di jam pelayanan padat. Berdasarkan teori human resources capability, Dwiyanto (2006) menegaskan bahwa kualitas layanan tidak akan tercapai tanpa kapasitas aparatur yang profesional dan kompeten. Dengan demikian, peningkatan kapasitas digital petugas menjadi prasyarat penting untuk memastikan layanan cepat dan akurat.

Digitalisasi layanan melalui SIAK online, antrian elektronik, dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebenarnya telah memberikan inovasi signifikan bagi pelayanan Dukcapil Kota Serang. Namun, berbagai kendala teknis seperti gangguan jaringan dan ketidakstabilan server masih menjadi hambatan. Penelitian Putra & Rachmawati (2019) menunjukkan bahwa di Kota Bandung, ketergantungan pada koneksi internet dan server pusat menyebabkan waktu layanan menjadi tidak konsisten. Hal ini juga ditemukan di Kota Serang, di mana antrian menjadi panjang saat sistem mengalami down. Dari perspektif teori pelayanan publik digital, Halachmi (2018) menyatakan bahwa “transformasi digital tidak hanya membutuhkan teknologi, tetapi juga kesiapan institusi untuk merespons perubahan teknis dan organisasi.” Dengan demikian, digitalisasi tidak akan optimal jika infrastruktur dan kesiapan institusi belum tercapai secara menyeluruh.

Selain faktor teknis dan SDM, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan juga menjadi hambatan. Studi Yulianti (2023) menunjukkan bahwa banyak orang tua di beberapa daerah menunda pengurusan akta kelahiran karena tidak memahami dampak jangka panjangnya terhadap akses anak pada layanan dasar. Kondisi serupa ditemukan di Kota Serang, di mana sebagian masyarakat baru mengurus dokumen ketika dibutuhkan untuk pendaftaran sekolah. Dari perspektif hak anak, keterlambatan ini sangat berisiko. UNICEF (2020) menegaskan bahwa “anak tanpa akta kelahiran berada pada posisi rawan karena identitas mereka tidak terlindungi secara hukum.” Oleh karena itu, sosialisasi masif tentang pentingnya dokumen identitas harus menjadi prioritas pemerintah daerah.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan di Kota Serang berada pada fase transisi menuju pelayanan publik modern berbasis digital. Meskipun demikian, pelayanan belum sepenuhnya memenuhi prinsip good governance, seperti efektivitas, efisiensi, responsivitas, serta akuntabilitas. Hambatan akses layanan, konsistensi SOP, kapasitas SDM, stabilitas sistem digital, dan rendahnya literasi administrasi masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan masih memerlukan perbaikan fundamental. Dalam konteks hak anak, hambatan tersebut berpotensi mengganggu pemenuhan hak identitas anak sebagai pintu masuk ke berbagai layanan dasar lainnya.

Upaya perbaikan perlu dilakukan secara menyeluruh melalui peningkatan kapasitas SDM, stabilisasi infrastruktur digital, ekspansi titik layanan keliling, penyederhanaan SOP, dan optimalisasi sosialisasi kepada masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, pelayanan administrasi kependudukan di Kota Serang memiliki potensi besar untuk

menjadi lebih inklusif, responsif, dan efektif dalam memastikan pemenuhan hak identitas anak sesuai amanat regulasi nasional.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis literatur, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) di Kota Serang telah mengalami perkembangan, terutama melalui penerapan layanan berbasis digital dan adanya upaya peningkatan fasilitas pelayanan. Namun demikian, kualitas layanan tersebut belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi hak identitas anak sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. Masih terdapat sejumlah kendala fundamental yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait aksesibilitas terhadap layanan, stabilitas sistem digital, kemampuan teknis aparatur, serta rendahnya literasi administrasi masyarakat.

Layanan administrasi kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan KTP memiliki peran yang sangat penting sebagai instrumen legal yang menjamin pemenuhan hak dasar anak. Identitas hukum bukan hanya berfungsi sebagai data diri, tetapi menjadi pintu masuk bagi anak untuk memperoleh berbagai layanan publik, termasuk pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, serta perlindungan hukum. Oleh karena itu, setiap keterlambatan atau hambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan akan berdampak langsung terhadap kelangsungan pemenuhan hak anak. Temuan literatur menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah mengamanatkan prosedur yang sederhana dan layanan tanpa biaya, implementasi di lapangan belum sepenuhnya konsisten, baik dari sisi petugas maupun tingkat pemahaman masyarakat.

Selain itu, digitalisasi layanan seperti SIAK online dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebenarnya memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Namun, kesiapan infrastruktur dan kompetensi SDM yang belum merata menyebabkan layanan digital masih menghadapi banyak kendala teknis. Akibatnya, masyarakat masih mengandalkan layanan tatap muka yang sering menimbulkan antrean panjang dan waktu tunggu yang tidak pasti. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi digital belum mampu memberikan solusi yang komprehensif bagi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan.

Dari perspektif teoritis, layanan Adminduk Kota Serang belum sepenuhnya memenuhi dimensi kualitas pelayanan menurut SERVQUAL, terutama pada aspek reliabilitas, responsivitas, dan jaminan pelayanan. Selain itu, prinsip pelayanan publik sebagaimana diuraikan Dwiyanto, Sinambela, dan Osborne & Gaebler menegaskan bahwa pelayanan yang baik harus mudah diakses, responsif, transparan, dan mampu memberikan kepastian prosedur kepada masyarakat. Dalam konteks Kota Serang, beberapa prinsip tersebut masih memerlukan penguatan, terutama pada aspek konsistensi SOP, kualitas komunikasi kebijakan, serta pemerataan layanan.

Dengan mempertimbangkan berbagai temuan tersebut, penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan Adminduk melalui beberapa strategi utama, yaitu: (1) memperkuat kapasitas SDM dalam penguasaan teknologi dan manajemen layanan publik; (2) memperbaiki dan menstabilkan infrastruktur digital untuk mendukung layanan daring; (3) memperluas titik layanan dan memperkuat program jemput bola untuk

menjangkau kelompok rentan; (4) meningkatkan efektivitas sosialisasi mengenai pentingnya dokumen identitas bagi anak; serta (5) memperkuat pengawasan internal agar pelaksanaan SOP lebih konsisten dan sesuai dengan regulasi. Dengan berbagai upaya tersebut, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan Kota Serang dapat menjadi lebih inklusif, responsif, dan berorientasi pada pemenuhan hak anak.

### **Pengakuan/Acknowledgements**

Penulis menyampaikan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga jurnal ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Luki, selaku dosen pengampu mata kuliah, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan jurnal ini. Dukungan akademik dan penjelasan yang beliau berikan telah membantu penulis dalam memahami materi serta memperkaya analisis dalam penelitian ini.

Penghargaan juga penulis sampaikan kepada seluruh peneliti dan akademisi yang karya ilmiahnya menjadi dasar rujukan dalam studi literatur ini. Ucapan terima kasih turut disampaikan kepada Kementerian Dalam Negeri serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang yang menyediakan berbagai dokumen dan publikasi resmi yang menjadi sumber penting dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis juga berterima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian jurnal ini. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat serta menjadi kontribusi positif bagi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan dan pemenuhan hak anak di Indonesia.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adianinggar, R. R., & Winarno, B. (2020). Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Respon Publik*, 14(2), 105–115.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak.
- Arliman, L. (2020). Hak anak atas identitas dan perlindungan hukum melalui akta kelahiran. *Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 55–66.
- Bakti, I. S., Susanti, N., & Ramadhan, Y. (2021). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 145–156.
- Colorafi, KJ, & Evans, B. (2016). Metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ilmu kesehatan. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 9(4), 16–25.
- Dewi, F. A., & Ramadhan, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 14(1), 112–120.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fitriani, R., & Hidayat, R. (2020). Pengembangan Layanan Adminduk melalui Inovasi Digital di Pemerintah Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 33–47.
- Hardiyansyah. (2018). Pelayanan publik: Konsep, teori, dan implementasinya dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–12.
- Huda, M. N., & Supriyanto, E. (2019). Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dalam meningkatkan kualitas layanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(1), 45–58.
- Indrajit, R. E. (2017). Strategi Implementasi e-Government di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 101–115.
- Jumadi, J., & Setyowati, H. (2020). Efektivitas pelayanan akta kelahiran di Kota Surakarta. *Journal of Public Administration and Governance*, 10(3), 77–89.

- Khan, S. (2018). Electronic Government and Public Service Delivery: A Literature Review. *Government Information Quarterly*, 35(2), 291–301.
- Kurniasari, D., & Puspitasari, A. (2020). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan faktor penghambatnya di Kabupaten Sleman. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 24(1), 58–70.
- Lestari, N., & Riyanto, A. (2019). Antrian dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan KTP elektronik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 134–142.
- Maskikit, CME (2024). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*.
- Miles, MB, & Huberman, AM (1994). Analisis data kualitatif. Sage Publications.
- Muhsin, Z. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Kota Ternate. *Jurnal Studi Administrasi*.
- Nugroho, Y., Siregar, M., & Suria, R. (2018). The Limits of e-Government Implementation in Indonesia: A Case Study of Public Service Digitalization. *Journal of Southeast Asian Studies*, 49(3), 430–450.
- Nurhayati, S. (2020). Analisis efektivitas pelayanan publik pada pembuatan KTP-el di Kabupaten Bandung. *Jurnal Publica*, 8(1), 101–110.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purwanto, E. A., & Prabowo, T. H. E. (2017). Challenges of e-Government Implementation in Indonesia: A Systematic Review. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 21(2), 120–135.
- Putra, D. A., & Rachmawati, T. (2019). Tantangan dan Peluang Layanan Dukcapil Berbasis Online. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 9(2), 117–130.
- Putri, I. A. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan pembuatan akta kelahiran pada masyarakat. *Jurnal Sosial Humaniora*, 12(2), 22–30.
- Rahayu, F. G., & Yuliani, N. S. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 55–67.
- Razak, A. (2019). Evaluasi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Borneo Administrator*, 15(1), 23–38.
- Setiawan, D., & Nurdin, N. (2020). E-Government and Public Service Quality: Evidence from Indonesian Local Government. *International Journal of Public Administration*, 43(3), 261–272.
- Sinambela, L. P. (2010). Reformasi pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 45–58.
- Suryani, N. (2020). Kendala perekaman KTP elektronik di kota-kota besar di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 65–75.
- UNICEF. (2020). Birth registration for every child. UNICEF Publication.
- Yulianti, F. (2023). Efektivitas pelayanan administrasi pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Bandung Barat. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 4(1), 112–122.
- Alfian, D., & Wibowo, P. (2020). Analisis daya tanggap aparat terhadap percepatan pembuatan akta kelahiran. *Jurnal Pelayanan Sosial*, 4(1), 41–52.
- Dewi, A. M., Koeswara, H., & Pradipta, D. (2023). Pengaruh sarana prasarana pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di layanan administrasi kependudukan. *Jurnal Inovasi Birokrasi*, 6(2), 77–90.
- Handayani, S. (2021). Evaluasi kualitas layanan publik berbasis digital pada administrasi kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 55–70.
- Hulu, L. F., & Sudaryana, B. (2023). Analisis kualitas layanan Dukcapil menggunakan model SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(2), 145–158.
- Kurniasih, D. (2020). Evaluasi implementasi kebijakan layanan KTP elektronik di tingkat kabupaten. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(1), 25–39.

- Lestari, T. (2020). Analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Birokrasi*, 14(2), 67–79.
- Lubis, T. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Novianti, L., Santoso, I., & Hadi, M. (2021). Hambatan pelayanan publik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 16(2), 188–201.
- Pratama, R. (2023). Integrasi teknologi informasi dalam evaluasi kualitas layanan administrasi kependudukan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Publik*, 7(1), 101–115.
- Putri, N. R., Astuti, S., & Rahadian, D. (2022). Kualitas pelayanan publik melalui pendekatan persepsi masyarakat pada layanan KTP elektronik. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 26(3), 311–324.
- Rahayu, S., & Firdaus, A. (2022). Pengaruh kompetensi aparatur terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(1), 54–68.
- Ramadhan, Y., & Yusuf, M. (2022). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dukcapil dalam penerbitan Kartu Keluarga. *Jurnal Sociopolitica*, 7(2), 105–119.
- Razak, R. A., et al. (2025). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam perspektif kepuasan masyarakat. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*.
- Sari, F. M., & Mahardika, A. (2021). Evaluasi pelayanan akta kelahiran berbasis digital di pemerintah daerah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 5(1), 12–25.
- Situmorang, J. (2022). Kendala teknis dan non-teknis dalam penerbitan dokumen kependudukan. *Jurnal Administrasi Negara*, 18(3), 221–234.
- Wijayanti, R. (2021). Implementasi kebijakan administrasi kependudukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1), 33–47.
- Wahyuni, V. N., & Septiandika, V. (2023). Public service innovation through Dukcapil services go digital by Disdukcapil Probolinggo Regency. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.