E-ISSN: 3025-0994
Halaman 1653-1661
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2026

Optimalisasi Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Balai Desa Banjardowo

Cahyani Rika Prawesty[1], Sri Wahyuni[2]

[1,2] STIE Mahardhika Surabaya , Indonesia
e-mail: cahyanirikap@gmail.com[1], Sri.wahyu0907@gmail.com[2]

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya alur pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Banjardowo yang ditandai dengan proses pelayanan yang masih bersifat manual, belum tersedianya standar operasional prosedur yang terdokumentasi dan tersosialisasi secara menyeluruh, keterbatasan jumlah serta kompetensi sumber daya manusia, serta minimnya penyediaan informasi pelayanan yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Kondisi tersebut berdampak pada lamanya waktu pelayanan, ketidakpastian dalam penyelesaian dokumen, serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis alur pelayanan yang berjalan saat ini, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta merumuskan strategi optimalisasi pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terstruktur. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur desa serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi untuk menjamin keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pelayanan belum tersusun secara sistematis, proses administrasi masih dilakukan secara manual, sistem antrean belum terorganisir dengan baik, serta pemanfaatan teknologi informasi belum optimal. Kesimpulan penelitian ini menegaskan perlunya penyusunan standar operasional prosedur yang jelas, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyediaan informasi pelayanan yang transparan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Alur Pelayanan, Kualitas Layanan

Abstract

This study was motivated by the suboptimal workflow of population administration services at the Banjardowo Village Office, characterized by manual service processes, the absence of well-documented and well-communicated standard procedures, limited quantity and competence of human resources, and insufficient service information accessible to the public.

These conditions resulted in longer service time, uncertainty in document completion, and lower levels of public satisfaction with the services provided. This study aimed to analyze the existing service workflow, identify constraints encountered in its implementation, and formulate more effective, efficient, and structured optimization strategies. A qualitative descriptive approach was employed. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving village officials and community members as service users. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, with triangulation used to ensure data validity. The results indicated that the service workflow was not systematically structured, administrative processes were still manual, the queuing system was not properly organized, and the use of information technology remained limited. The study concludes that service optimization requires the development of clear standard procedures, enhanced utilization of information technology, improved human resource capacity, and the provision of transparent service information to improve the quality of public services.

Keywords : Public Service, Population Administration, Service Workflow, Service Quality

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, instansi pemerintah dituntut untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan dalam sistem pelayanannya (Prasetyo & Kurniati, 2025). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses penyelenggaraannya yang harus efektif, efisien, serta mampu memberikan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi suatu keharusan guna membangun dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Simarmata & Sutrisno, 2022).

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran vital dalam kehidupan masyarakat (Putri, 2023). Dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, serta berbagai surat keterangan lainnya menjadi kebutuhan dasar yang digunakan dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga kegiatan ekonomi (Aprilia & Nur, 2023). Tanpa dokumen tersebut, masyarakat akan mengalami kesulitan dalam mengakses berbagai layanan publik maupun hak administratif lainnya. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah (Hardianto et al., 2021).

Pemerintah di tingkat desa maupun kecamatan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien kepada masyarakat. Kantor Balai Desa sebagai garda terdepan pelayanan publik memegang peran strategis dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat secara langsung (Ajie & Isnawaty, 2024). Keberhasilan pelayanan di tingkat ini sangat bergantung pada kemampuan aparatur dalam mengelola pelayanan secara profesional. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan tercipta kepuasan masyarakat serta meningkatnya kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan (Rahadi & Kuswandi, 2025).

Dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan yang menghambat optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa kendala yang sering ditemui antara lain alur pelayanan yang belum terstruktur dengan baik, proses yang memakan waktu cukup lama, keterbatasan sumber daya manusia, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi (Putri et al., 2025). Kondisi tersebut dapat berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan dan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat. Desa Banjardowo sebagai salah satu desa yang terus berkembang juga menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Secara teoritis, pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Pamungkas & Jakfar, 2022). Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, serta kepuasan masyarakat. Konsep manajemen pelayanan menekankan pentingnya efisiensi dan efektivitas dalam setiap proses pelayanan. Efisiensi berkaitan dengan optimalisasi penggunaan sumber daya, sedangkan efektivitas berhubungan dengan tercapainya tujuan pelayanan secara maksimal (Tuaputimain & Palijama, 2024). Teori alur kerja *(workflow)* juga menjelaskan bahwa proses pelayanan yang sistematis dan terstruktur mampu meningkatkan kinerja organisasi serta mengurangi potensi kesalahan (Arjun et al., 2025).

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan dengan aparatur desa dan beberapa masyarakat di Kantor Balai Desa Banjardowo, diperoleh informasi bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi sejumlah kendala nyata. Masyarakat menyampaikan bahwa waktu pelayanan cenderung tidak menentu dan terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama, terutama pada saat jumlah pemohon meningkat. Selain itu, alur pelayanan dinilai belum sepenuhnya jelas karena belum adanya standar prosedur yang tersosialisasi dengan baik, sehingga masyarakat sering mengalami kebingungan terkait tahapan yang harus dilalui. Dari sisi aparatur desa, keterbatasan jumlah petugas serta belum optimalnya penggunaan teknologi informasi menjadi faktor yang turut memengaruhi lambatnya proses pelayanan. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep pelayanan yang ideal secara teoritis dengan praktik pelayanan yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi bagaimana alur pelayanan administrasi kependudukan yang berjalan saat ini di Kantor Balai Desa Banjardowo, apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan alur pelayanan tersebut. Permasalahan ini penting untuk dikaji agar dapat ditemukan solusi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Sebagai upaya pemecahan masalah, penelitian ini akan melakukan analisis terhadap alur pelayanan yang sedang berjalan, mengidentifikasi hambatan yang terjadi, serta merancang perbaikan alur pelayanan yang lebih sederhana, efektif, dan efisien. Penelitian ini juga akan mengkaji kemungkinan penerapan teknologi informasi dalam mendukung proses pelayanan administrasi serta memberikan rekomendasi peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur desa. Diharapkan pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih optimal dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui alur pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Banjardowo, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, serta merumuskan strategi optimalisasi alur pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah desa dalam memperbaiki sistem pelayanan administrasi serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan publik di tingkat desa.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif (Sugiyono, 2021). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya terkait alur pelayanan di Kantor Balai Desa Banjardowo. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara lebih komprehensif mengenai kondisi nyata di lapangan, termasuk kendala yang dihadapi serta upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi (Fitrah & Luthfiyah, 2021). Wawancara dilakukan secara langsung dengan aparatur desa yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan yang berlangsung di Kantor Balai Desa Banjardowo untuk mengetahui alur pelayanan yang sebenarnya. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung seperti standar operasional prosedur (SOP), arsip pelayanan, serta data administrasi lainnya yang relevan dengan penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan kunci, yaitu perangkat desa dan masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi kependudukan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, peraturan terkait administrasi kependudukan, serta literatur yang mendukung penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan model interaktif. Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Fitrah & Luthfiyah, 2021). Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh diharapkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi sehingga dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai optimalisasi alur pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Banjardowo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan di Kantor Balai Desa Banjardowo, alur pelayanan administrasi kependudukan pada dasarnya telah memiliki tahapan yang jelas secara umum, yaitu dimulai dari kedatangan masyarakat, penyampaian maksud pelayanan, pengisian formulir, penyerahan berkas persyaratan, proses verifikasi oleh petugas, hingga tahap penyelesaian dokumen. Dalam praktiknya, alur tersebut belum tersusun secara sistematis dalam bentuk standar operasional prosedur (SOP) yang terdokumentasi dan mudah diakses oleh masyarakat. Akibatnya, masyarakat sering kali tidak memahami tahapan yang harus dilalui sejak awal sehingga bergantung pada arahan petugas di lokasi pelayanan.

Dari hasil observasi, terlihat bahwa proses pelayanan masih dilakukan secara manual, baik dalam pencatatan data maupun pengarsipan dokumen. Hal ini menyebabkan proses verifikasi memerlukan waktu yang relatif lebih lama, terutama ketika terjadi penumpukan berkas. Fasilitas pendukung seperti papan informasi alur pelayanan atau media digital yang memuat prosedur pelayanan belum tersedia secara optimal, sehingga masyarakat kurang mendapatkan informasi yang jelas sebelum mengajukan permohonan administrasi.

Hasil wawancara dengan aparatur desa menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu kendala utama dalam pelayanan. Jumlah petugas yang terbatas menyebabkan satu petugas harus menangani beberapa jenis pelayanan sekaligus, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen. Aparatur desa juga mengungkapkan bahwa belum adanya sistem berbasis teknologi yang terintegrasi membuat proses administrasi masih bergantung pada pencatatan manual, yang rentan terhadap kesalahan dan memperlambat proses kerja.

Hasil wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengeluhkan lamanya waktu pelayanan dan kurangnya kepastian dalam penyelesaian dokumen. Masyarakat juga menyatakan bahwa informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan sering kali tidak disampaikan secara jelas di awal, sehingga mereka harus bolak-balik untuk melengkapi berkas yang kurang. Hal ini tentu menambah beban waktu dan biaya bagi masyarakat.

Ditemukan juga bahwa tidak adanya sistem antrean yang terorganisir menyebabkan pelayanan berlangsung kurang tertib pada waktu tertentu, terutama saat jumlah pemohon meningkat. Kondisi ini memperlihatkan bahwa manajemen alur pelayanan masih perlu diperbaiki agar lebih terstruktur dan mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Tabel 1. Ringkasan Temuan Penelitian di Lapangan

No	Aspek yang Diamati	Temuan di Lapangan	Dampak
1	Alur pelayanan	Belum terdokumentasi dalam SOP yang jelas	Masyarakat tidak memahami prosedur
2	Proses administrasi	Masih manual	Waktu pelayanan lebih lama

3	Sumber daya manusia	Jumlah petugas terbatas	Pelayanan menjadi lambat
4	Informasi pelayanan	Tidak tersedia secara lengkap	Masyarakat harus bertanya langsung
5	Sistem antrean	Belum terorganisir	Pelayanan kurang tertib
6	Pemanfaatan teknologi	Belum optimal	Efisiensi pelayanan rendah

Berdasarkan tabel 1. diatas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Banjardowo terletak pada belum optimalnya alur pelayanan, keterbatasan sumber daya, serta kurangnya dukungan sistem informasi yang memadai.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa alur pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Banjardowo masih belum berjalan secara optimal karena belum adanya standarisasi prosedur yang jelas. Ketidakjelasan alur pelayanan menyebabkan masyarakat mengalami kebingungan dalam memahami tahapan yang harus dilalui, sehingga proses pelayanan menjadi kurang efektif. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara konsep pelayanan publik yang ideal dengan praktik yang terjadi di lapangan. Dalam teori pelayanan publik, kejelasan prosedur merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan kemudahan akses bagi masyarakat. Ketika prosedur tidak disampaikan secara transparan, maka pelayanan cenderung tidak efisien dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat (Fajri & Maulidiah, 2025).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Agustina et al., (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kejelasan sistem dan prosedur pelayanan. Dalam penelitiannya, dijelaskan bahwa pelayanan yang tidak memiliki alur yang terstruktur akan menyebabkan ketidakpastian bagi pengguna layanan. Hal serupa juga dikemukakan oleh Trisakti et al., (2021), yang menekankan pentingnya transparansi dan kepastian waktu dalam pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, belum adanya SOP yang jelas serta kurangnya informasi pelayanan menunjukkan bahwa prinsip transparansi dan kepastian waktu belum sepenuhnya diterapkan, sehingga berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan.

Dari sudut pandang manajemen pelayanan, efisiensi dan efektivitas merupakan dua aspek penting yang harus diperhatikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual menyebabkan penggunaan waktu dan tenaga menjadi tidak optimal. Hal ini sesuai dengan penelitian Darmansah et al., (2025) yang menyatakan bahwa sistem pelayanan yang tidak terorganisir dengan baik akan menghambat kinerja organisasi dan menurunkan efisiensi pelayanan. Keterbatasan sumber daya manusia yang ditemukan dalam penelitian ini juga menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Ardiansyah, (2021) bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh jumlah dan kompetensi tenaga pelayanan.

Minimnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan juga menjadi temuan penting dalam penelitian ini. Penggunaan sistem manual

tidak hanya memperlambat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan dalam pengolahan data. Hal ini sejalan dengan penelitian Panggabean et al., (2025) yang menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, serta transparansi. Optimalisasi pelayanan di Kantor Balai Desa Banjardowo perlu diarahkan pada pemanfaatan teknologi, seperti digitalisasi data dan sistem pelayanan berbasis komputer.

Dari perspektif teori alur kerja *(workflow),* tidak adanya sistem antrean dan alur kerja yang terstruktur menyebabkan pelayanan menjadi kurang tertib dan tidak konsisten. Afif & Prasetyo, (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa standarisasi alur kerja sangat penting untuk menciptakan proses yang sistematis dan terukur. Dalam penelitian ini, kondisi pelayanan yang belum memiliki sistem antrean yang jelas menunjukkan bahwa pengelolaan alur kerja masih perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan efisien.

Berdasarkan integrasi antara hasil penelitian, teori, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi alur pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Banjardowo memerlukan beberapa langkah strategis. Langkah tersebut meliputi penyusunan dan penerapan SOP yang jelas, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi, penambahan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyediaan informasi pelayanan yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, alur pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Banjardowo belum optimal karena belum adanya SOP yang jelas, proses masih manual, keterbatasan SDM, serta minimnya pemanfaatan teknologi. Kondisi ini berdampak pada lambatnya pelayanan dan rendahnya kepuasan masyarakat. Diperlukan penyusunan SOP yang terstruktur, digitalisasi pelayanan, peningkatan kapasitas aparatur, serta penyediaan informasi yang transparan agar pelayanan lebih efektif dan efisien. Saran ini ditujukan kepada pemerintah desa guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Kantor Balai Desa Banjardowo yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses penelitian, serta kepada seluruh informan yang telah bersedia memberikan data dan informasi. Terima kasih juga disampaikan kepada institusi STIE Mahardhika Surabaya atas dukungan akademik yang diberikan dalam penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Afif, A. M., & Prasetyo, A. H. (2021). Standarisasi Dan Perbaikan Proses Bisnis Dengan Pendekatan Business Process Improvement Pada Viseworks Studio. *Journal Of Emerging Business Management And Entrepreneurship Studies*, *1*(1), 211–225. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.34149/Jebmes.V1i1.3

Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa

Karangmulya Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, *15*(02), 11–19. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.36624/Jpkp.V15i2.166

Ajie, T. S., & Isnawaty, N. W. (2024). Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Desa Bayongbong Kabupaten Garut). *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, *7*(1), 1–10. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.24198/Responsive.V7i1.52843

Aprilia, N., & Nur, D. I. (2023). Kinerja Program Kalimasada Melalui Layanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *3*(3), 218–229.

Ardiansyah, I. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung). *Kajian & Riset Manajemen Profesional*, *12*(2), 9–16. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.53675/Karismapro.V12i2.504

Arjun, Fasihat, D. U., & Adhim, C. (2025). Peran Manajemen Operasional, Teknologi, Dan Proses Kerja Dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Di Kantor Desa Tekasire. *Economics And Digital Business Review*, *7*(1), 347–360. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.37531/Ecotal.V7i1.3102

Darmansah, T., Pasaribu, G. A., Juliani, D., & Pulungan, S. N. (2025). Optimalisasi Sistem Informasi Administrasi Digital Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Dan Keamanan Informasi Organisasi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, *2*(11), 108–112. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.5281/Zenodo.15533917

Fajri, R., & Maulidiah, S. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Simpang Empat Pekanbaru Kota. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, *10*(4), 864–881. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.36982/Jpp.V10i4.5848

Fitrah, M., & Luthfiyah. (2021). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. CV.Jejak.

Hardianto, W. T., Firdausi, F., & Lestari, A. W. (2021). Fungsi E-KTP Untuk Mendukung Pemerintah Daerah Dalam Pendataan Dan Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Administrasi*, *7*(2), 212–222. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.30996/Jpap.V7i2.5704

Pamungkas, T. K., & Jakfar, M. H. A. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Mandiri*, *9*(1), 13–24. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.56013/Jpm.V9i1.1493

Panggabean, I. G. K., Putri, A., & Chandra, M. M. (2025). The Effect Of Public Information Systems Implementations On Public Transparency. *International Journal Of Economic Research And Financial Accounting (IJERFA)*, *3*(2), 483–489. Https://International.Appisi.Or.Id/Index.Php/IJSW/Article/View/183

Prasetyo, P. T., & Kurniati, E. (2025). Analisis Kinerja Pemerintah Melalui Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Sumatera Selatan. *Jurnal Ekonomi Pembangunan Ekonomi Islam*, *08*(01), 12–26. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.56998/Qga9gx26

Putri, A. S. B. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk)

Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 9*(18), 83–89. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.5281/Zenodo.8310382

Putri, N., Rachman, A., & Efawati, Y. (2025). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia , Sarana Prasarana , Sistem Informasi Kesehatan Dalam Efisiensi Pelayanan Puskesmas Suak Ribe. *Journal Of Artificial Intelligence And Digital Business*, *4*(4), 1180–1191. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.31004/Riggs.V4i4.3498

Rahadi, A. D., & Kuswandi, A. (2025). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik Di PTSP Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Publik*, *2*(2), 132–146. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.56013/Fml.V2i2.5204

Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, *4*(2), 37–48. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.32834/Jpap.V4i2.550

Sugiyono, S. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

Trisakti, F., Dikeu, A., Berliana, D., Bukhori, A., & Fitri, A. (2021). Transparansi Dan Kepentingan Umum. *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial*, *19*(1), 29–38. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.63309/Dialektika.V19i1.61

Tuaputimain, D. K., & Palijama, F. (2024). Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Kamarian Kabupaten Seram Bagian Barat. *Hipotesa : Jurnal Llmu Sosial*, *18*(2), 1–13. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.69774/Hipotesa.V18i2.94