

Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kelurahan Kamahedoga Kabupaten Merauke

Imelda Yeni Y. Bivak¹⁾, Lila Santi²⁾, Herman Christian Maria Sebastian Rumlus³⁾

^{1,2,3}STIA Karya Dharma, Indonesia

Email: lilasanti.al@gmail.com²⁾, hermanrumlus@yahoo.com³⁾

(Diterima Juli 2025; Disetujui Agustus 2025; Dipublikasikan September 2025)

Abstrak

Pelayanan administrasi publik di tingkat kelurahan memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk pembuatan dokumen kependudukan. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Kamahedoga, Kabupaten Merauke, untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada kantor kelurahan Kamahedoga tergolong cukup baik, didukung oleh fasilitas yang memadai dan sikap pegawai yang responsif. Namun, masih terdapat kendala berupa rendahnya disiplin pegawai, keterlambatan penyelesaian dokumen, dan kurangnya transparansi. Faktor pendukung yaitu terdapat piket harian dan evaluasi berkala, respon cepat terhadap keluhan masyarakat, kepercayaan masyarakat terhadap legalitas dokumen, manajemen arsip yang tertib dan sistematis, serta etika dan sikap dalam pelayanan yang baik. Sementara untuk faktor penghambat yaitu rendahnya disiplin pegawai, jumlah pegawai kurang mencukupi, kurangnya pengawas harian, kurangnya beberapa sarana pendukung serta isu ketidakadilan dalam penyaluran dana bantuan sosial.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Administrasi, Kelurahan Kamahedoga*

Abstract

Public administration services at the village level play an important role in meeting the needs of the community, including the issuance of identity documents. This study was conducted in Kamahedoga Village, Merauke Regency, to determine the quality of administrative services and the factors that support and hinder them. This study used a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results showed that the quality of service at the Kamahedoga village office was fairly good, supported by adequate facilities and responsive staff. However, there are still obstacles in the form of low employee discipline, delays in completing documents, and a lack of transparency. Supporting factors include daily duty rosters and periodic evaluations, quick responses to community complaints, community trust in the legality of documents, orderly and systematic archive management, and good ethics and attitudes in service. Meanwhile, the inhibiting factors are low employee discipline, insufficient number of employees, lack of daily supervisors, lack of some supporting facilities, and issues of unfairness in the distribution of social assistance funds.

Keywords: *Service Quality, Administration Services, Kamahedoga Village*

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi merupakan tugas aparatur sipil negara di mana sebagai abdi negara, seorang aparatur mempunyai tanggung jawab untuk dapat memberikan pelayanan serta membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat, sesuai dengan amanat yang tercantum pada UUD 1945 alinea empat. Adapun aspek pelayanan yang terdapat pada pembukaan UUD 1945 diantaranya adalah: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Terdapat banyak regulasi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya dengan diresmikannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selanjutnya juga terdapat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang juga menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berorientasi kepada pemenuhan kepuasan masyarakat. Berbagai layanan publik diantaranya adalah pada bidang pendidikan, kependudukan, kesehatan, dan lain sebagainya (Zica dan Fanida E.H, 2022). Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif. Tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan perlu difokuskan secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam rangka pemenuhan tuntutan pelayanan (Herlina, 2021).

Salah satu aparatur pemerintahan yang mengganggu kegiatan administrasi yaitu kelurahan. Pemerintah kelurahan berperan sebagai bagian dari stuktur administrasi publik yang menjadi pusat pemerintahan ditingkat daerah. Menurut Peraturan Pemerintah No.73 tahun 2005, tugas utama kelurahan yaitu memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga negara dengan menyediakan berbagai layanan sipil baik berupa formulir atau administratif, barang dan jasa serta memberikan bimbingan kepada masyarakat untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdekat memiliki peran strategis dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen, seperti pembuatan KTP, KK, dan surat pengantar dan dokumen kependudukan lainnya.

Kelurahan Kamahedoga terletak di kabupaten Merauke secara resmi didirikan pada tanggal 17 Juli 2017 dengan jumlah data penduduk sekitar 2,696 jiwa. Kelurahan Kamahedoga sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan administrasi dan pembangunan di wilayah tersebut. Sebelum menjadi sebuah kelurahan, Kamahedoga merupakan bagian dari desa induk yang mencakup beberapa kampung di sekitarnya. Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk dan meningkatnya kebutuhan akan layanan publik yang lebih efektif, masyarakat bersama pemerintah daerah mengusulkan pemekaran wilayah. Kelurahan Kamahdoga di Kabupaten Merauke menghadapi kendala dalam memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien. Menurut laporan BPS Kabupaten Merauke tahun 2023, hanya 65% masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan administrasi di kelurahan Kamahedoga. Hal ini menunjukkan masih adanya permasalahan dalam efektivitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan. Selain itu, laporan dari Ombudsman RI (2022) mencatat bahwa keluhan utama masyarakat terkait pelayanan administrasi adalah keterlambatan dan kurangnya transparansi informasi. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan observasi terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Kamahedoga, dan didapatkan beberapa hasil yang diantaranya

Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kelurahan Kamahedoga Kabupaten Merauke

adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat disiplin pegawai, hal ini dapat dilihat dari jumlah total pegawai sebanyak 12 orang terdapat beberapa pegawai yang terlambat datang bekerja saat pagi dan pulang sebelum jam kerja selesai.
2. Lambatnya penyelesaian dokumen kependudukan
3. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pemberian bantuan sosial karena dianggap tidak tepat sasaran.

Berdasarkan uraian diatas maka muncul ketertarikan untuk meneliti Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kantor Kelurahan Kamahedoga Kabupaten Merauke yang merupakan gerbang awal pelayanan terhadap masyarakat di tingkat Kelurahan.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang menekankan pada pengumpulan dan analisis data yang bersifat verbal atau deskriptif, yang memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana fenomena sosial, budaya, atau psikologis berkembang dan mempengaruhi individu atau kelompok (Silverman 2019). Melalui penelitian kualitatif maka akan didapatkan gambaran yang mendalam tentang proses pengembangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Selanjutnya sumber data yang dipakai dalam penelitian ini ada dua yaitu:

1. Sumber data primer, di mana data ini didapatkan melalui proses wawancara mendalam terhadap beberapa informan, diantaranya adalah 1 orang sekretaris kelurahan Kamahedoga, 2 orang pegawai/staf Kelurahan dan 4 orang masyarakat setempat.
2. Sumber data sekunder, merupakan data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari sistem pengarsipan dan administrasi yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam kantor Kelurahan Kamahedoga Kabupaten Merauke. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari sumber yang sudah ada, seperti dokumen resmi, laporan tahunan, peraturan pemerintah, dan literatur terkait.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles, Hurberman dan Saldana (2014), yang membagi teknik analisis data menjadi model utama, analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung sejajar terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Ada empat aktifitas dalam analisis data yaitu: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pada penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan administrasi menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry yang terdiri dari 5 indikator yaitu: *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Kepedulian), dan *Tangibles* (Bukti Fisik). Indikator keandalan merujuk pada kemampuan dan konsistensi petugas pelayanan administrasi kantor kelurahan dalam memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pada indikator ini didapatkan hasil bahwa dari hasil wawancara terhadap 4 masyarakat setempat memiliki persamaan terhadap jawaban yang diberikan yaitu keterlambatan pegawai sehingga membuat pengurusan dokumen masyarakat menjadi terhambat. Masyarakat juga mengeluhkan bahwa dikarenakan hal tersebut membuat

masyarakat menjadi bolak-balik mengurus dokumen kependudukannya dan tidak ada transparansi yang jelas terhadap proses pembuatan dokumen kependudukan tersebut, sedangkan dari pihak kelurahan hanya menyampaikan permohonan maaf namun belum ada solusi atau tindakan nyata untuk mengatasi permasalahan ini. Berdasarkan hasil wawancara terhadap pegawai kelurahan juga didapatkan bahwa hasil jawaban dari masyarakat memang benar dan belum ada langkah perbaikan untuk mengatasinya.

Pada indikator selanjutnya yaitu daya tanggap, merupakan kemampuan dan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan responsif terhadap kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat. Ini mencerminkan sejauh mana petugas siap membantu masyarakat dengan penuh perhatian, tanpa menunda-nunda atau mengabaikan permintaan pelayanan. Pada jawaban yang diberikan oleh pegawai kantor kelurahan Kamahedoga didapatkan bahwa tiap-tiap pegawai berusaha untuk selalu memberikan pelayanan secepat dan setanggap mungkin. Jawaban tersebut juga didukung oleh hasil wawancara terhadap masyarakat di mana masyarakat merasa puas terhadap daya tanggap pegawai kelurahan dalam membantu permasalahan yang dimiliki oleh warga. Namun walaupun terdapat rasa puas terhadap indikator daya tanggap didapatkan jawaban yaitu hanya beberapa pegawai saja yang nampak melayani masyarakat kala mendapatkan masalah, namun pegawai yang lain tidak ada di tempat.

Indikator ketiga yaitu jaminan, mengacu pada kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat melalui sikap profesional, pengetahuan yang memadai, serta kesopanan dalam melayani. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan jawaban yang hampir serupa di mana baik pegawai maupun masyarakat menganggap bahwa pegawai kelurahan Kamahedoga mampu memberikan jaminan rasa aman dan kepercayaan masyarakat karena mampu bersikap profesional, kompetensi yang memadai serta mengedepankan sopan santun dalam memberikan pelayanan sehari-hari.

Indikator keempat yaitu kepedulian, mengacu pada kemampuan pegawai dalam memahami dan memperhatikan kebutuhan serta kondisi masyarakat secara tulus dan manusiawi. Di Kantor Kelurahan Kamahedoga, bentuk kepedulian tercermin dari sikap ramah, kesabaran dalam menghadapi keluhan, serta kesediaan mendengarkan dan membantu warga tanpa membedakan. Pegawai menunjukkan empati dengan memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai prosedur, tetapi juga menghargai kenyamanan dan perasaan masyarakat.

Indikator terakhir yaitu bukti fisik, merujuk pada segala bentuk fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat dalam proses pelayanan. Pada Kantor Kelurahan Kamahedoga, bukti fisik mencakup kondisi gedung yang bersih dan terawat, ruang pelayanan yang tertata rapi, ketersediaan meja pelayanan, papan informasi, formulir, serta penampilan pegawai yang rapi dan sopan. Keberadaan fasilitas fisik yang memadai mencerminkan keseriusan instansi dalam memberikan pelayanan yang nyaman dan profesional. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa baik dari pegawai kelurahan Kamahedoga dan masyarakat setempat memiliki pendapat serupa yaitu lingkungan kerja mendukung dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, ruangan bersih, sarana dan prasarana juga mencukupi sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Namun kekurangan tetap terdapat pada kualitas pelayanan dari pegawai kelurahan sendiri terhadap masyarakat, karena ada jawaban warga yang merujuk pada bantuan sosial yang kurang tepat sasaran.

Merujuk kepada hasil wawancara baik wawancara terhadap pegawai kelurahan Kamahedoga maupun wawancara terhadap masyarakat sekitar, maka hasil jawaban tersebut juga didukung oleh hasil pengamatan dan observasi, di mana merujuk pada hasil wawancara yang menyatakan bahwa pada saat pelayanan tidak semua pegawai hadir di kantor, sebagian terlambat

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator *Responsiveness* atau Daya Tanggap dalam teori *Servqual* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988), mengacu pada kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat serta tanggap terhadap permintaan atau keluhan mereka.. *Responsivitas* pegawai kelurahan dalam menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat terlihat cukup baik. Pegawai sigap dalam merespons keluhan masyarakat, terutama terkait isu bantuan sosial yang bisa memicu konflik. Tindakan cepat seperti mencari solusi pembagian bantuan yang adil menunjukkan adanya tanggung jawab sosial dari aparat kelurahan. Mayoritas masyarakat merasa puas karena pelayanan diberikan tanpa penundaan, dan pegawai langsung menangani keluhan. Ini membuktikan adanya kesadaran aparatur untuk tidak membiarkan permasalahan berlarut-larut. Namun demikian, perlu ditingkatkan jumlah pegawai atau penyesuaian beban kerja agar pelayanan semakin optimal, mengingat beberapa masyarakat menyebut hanya ada sedikit pegawai yang terlihat aktif melayani.

c. *Assurance* (Jaminan)

Dalam teori *Servqual* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), *Assurance* mengacu pada kemampuan, kesopanan, pengetahuan, serta kepercayaan yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan yang membuat masyarakat merasa aman dan percaya. Ini mencakup sikap profesional, keamanan dokumen, serta perlindungan terhadap data pribadi masyarakat. Dari hasil wawancara dengan pihak pegawai kelurahan, diketahui bahwa jaminan keamanan dokumen masyarakat dijaga melalui penyimpanan yang teratur, seperti penggunaan lemari arsip. Selain itu, pegawai diberikan bimbingan teknis dan evaluasi berkala guna meningkatkan kompetensi dalam pelayanan. Langkah-langkah pengawasan terhadap penggunaan data pribadi juga diterapkan, termasuk sanksi tegas bagi pelanggaran penyalahgunaan data. Pandangan masyarakat menguatkan hal ini, dengan mayoritas menyatakan bahwa mereka mempercayai keaslian dan legalitas dokumen yang dikeluarkan oleh kelurahan. Masyarakat juga merasakan sikap profesionalisme dan keramahan dari para pegawai saat menerima pelayanan, sehingga menambah tingkat kepercayaan terhadap institusi kelurahan.

d. *Empathy* (Kepedulian)

Empathy menurut teori *Servqual* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) merujuk pada kemampuan pegawai untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada masyarakat melalui sikap profesional, pengetahuan, dan kesopanan. Unsur ini sangat penting dalam pelayanan publik, karena menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap proses dan hasil pelayanan, terutama terkait dokumen dan informasi yang bersifat resmi dan sensitif. Hasil wawancara menunjukkan pegawai kelurahan menunjukkan kepedulian, seperti menyapa masyarakat dengan sopan dan membantu lansia dalam proses administrasi. Ini mencerminkan bahwa pegawai tidak hanya berorientasi pada prosedur formal, tetapi juga menjunjung nilai kemanusiaan dalam pelayanan. Masyarakat merasa dihargai, didengarkan, dan diperlakukan secara adil. Meskipun masih ada kekurangan dalam hal kehadiran dan disiplin kerja, secara umum sikap empati pegawai sudah cukup baik dan diapresiasi oleh masyarakat.

e. *Tangibles* (Bukti Fisik)

berpotensi konflik, menunjukkan adanya perhatian terhadap kepuasan dan kenyamanan masyarakat.

- 3). Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap legalitas dokumen Kepercayaan masyarakat terhadap dokumen yang dikeluarkan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di kelurahan telah memenuhi standar legalitas yang diharapkan.
 - 4). Manajemen arsip yang tertib dan sistematis Adanya sistem pengarsipan yang baik membantu proses pencarian dan penyerahan dokumen menjadi lebih cepat, tertib, dan tidak membingungkan masyarakat.
 - 5). Etika dan sikap pelayanan yang baik Keramahan, kesopanan, serta empati pegawai dalam melayani masyarakat menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan menyenangkan, sehingga menambah tingkat kepuasan warga.
 - 6). Pelatihan teknis bagi pegawai Adanya pelatihan-pelatihan pelayanan administrasi memberi pegawai bekal kompetensi dalam melaksanakan tugasnya secara profesional dan efisien.
- b. Faktor Penghambat

Beberapa faktor penghambat efektivitas kualitas pelayanan administasi Kantor Kelurahan Kamahedoga dijelaskan berdasarkan teori dari **Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990)** tentang kualitas pelayanan publik, yang mencakup lima dimensi: **reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles**. kualitas pelayanan administasi Kantor Kelurahan Kamahedoga yaitu :

- 1). Rendahnya disiplin pegawai Banyak ditemukan keluhan dari masyarakat tentang pegawai yang datang terlambat atau tidak hadir pada jam pelayanan, yang menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen.
- 2). Jumlah Pegawai yang Tidak Memadai Keterbatasan jumlah pegawai aktif menyebabkan beban kerja yang tinggi dan pelayanan menjadi kurang optimal, terutama saat banyak masyarakat datang bersamaan.
- 3). Kurangnya pengawasan harian Evaluasi kinerja yang hanya dilakukan per tiga bulan tidak cukup untuk mengawasi disiplin dan tanggung jawab pegawai secara konsisten setiap hari.
- 4). Minimnya sarana pendukung pelayanan Tidak tersedianya fasilitas tambahan seperti sistem antrean elektronik, ruang tunggu nyaman, dan sarana komunikasi yang cepat menjadi penghambat dalam meningkatkan efisiensi pelayanan.
- 5). Isu ketidakadilan dalam penyaluran bantuan Beberapa masyarakat merasa pembagian bantuan tidak dilakukan secara transparan dan adil, yang mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

PENUTUP

Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Kamahedoga sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik dan memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan telah mencerminkan aspek-aspek penting dalam kualitas pelayanan publik, yaitu **responsiveness (daya**

Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kelurahan Kamahedoga Kabupaten Merauke

tanggap), assurance (jaminan), dan tangibles (bukti fisik) yang mendukung terciptanya pelayanan yang cepat, profesional, serta terpercaya. Fasilitas fisik yang memadai dan terawat dengan baik, sikap responsif dan ramah, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap legalitas dokumen. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya disiplin pegawai, kurangnya transparansi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, keterbatasan jumlah pegawai dan potensi kekurangan fasilitas teknologi yang dapat menjadi penghambat dalam proses pelayanan yang optimal. Secara umum, masyarakat merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, karena mereka merasakan pelayanan yang profesional, cepat, dan transparan. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Kelurahan Kamahedoga telah mampu menjalankan tugas pelayanan publik dengan baik, walaupun perlu adanya peningkatan agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- BPS. 2023. Kabupaten Merauke Dalam Angka 2023. <https://meraukekab.bps.go.id/id/publication/2023/02/28/4583e7262cebbb03c309f596/kabupaten-merauke-dalam-angka-2023.html>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta: PT. Bumi Akasara.
- Ombudsman RI. 2022. Laporan triwulan I 2022. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah No.73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Silverman, David. 2019. *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: SAGE Publication.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zica dan Fanida E.H. 2022. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Publika*, Volume 10, Nomor 2, halaman 487–498.