

**Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo**

**Effectiveness of Birth Certificate Services at the Department
Population and Civil Registration Office of Sukoharjo Regency**

Widya Sulisty Wati ¹⁾, Winarti ²⁾, Wirid Winduro³⁾
Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Email: widya14092001@gmail.com, winartitik59@gmail.com, wiridwinduro@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik adalah pilar utama untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efisien dan memenuhi harapan masyarakat. Di antara beragam layanan yang disediakan, pencatatan sipil—terutama penerbitan akta kelahiran—menjaga fungsi penting, sebab akta ini membuktikan secara sah keberadaan dan identitas seorang anak di dalam jaringan administrasi nasional. Di Kabupaten Sukoharjo, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menjadi garda terdepan, meskipun di lapangan masih ditemui beberapa tantangan; antara lain, antrian yang tidak terprediksi, informasi prosedur yang tidak merata, dan kelengkapan dokumen yang sering tidak sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan akta kelahiran berdasarkan prosedur, waktu, biaya, infrastruktur, dan kompetensi aparatur. Merujuk pada pendekatan kualitatif deskriptif, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen, dan diolah menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Temuan penelitian menunjukkan layanan akta kelahiran secara keseluruhan berjalan efektif; prosedur berstandar operasional yang terka, waktu penyelesaian sesuai target (maksimal 3 hari kerja), tidak ada biaya, dan petugas bersikap komunikatif serta terdikasi. Di sisi lain, masih ada kendala yang disebabkan oleh kesadaran masyarakat yang rendah serta ketergantungan pada perangkat lunak yang sering tidak berfungsi. Kini, untuk mereduksi penyimpangan, langkah mendesak adalah memperluas program sosialisasi, mengintensifkan pelatihan, dan meng-upgrade infrastruktur digital. Hanya dengan kombinasi ketiga strategi inilah pelayanan dapat menjadi lebih optimal, inklusif, dan merata di seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Akta Kelahiran, Administrasi Kependudukan.

Abstract

Undoubtedly, the effective governance that highlights citizens' satisfaction hinges on public service. One such basic service which is of utmost importance is civil registration, and the birth certificate is one of the primary forms of legal validation of a child's identity as well as existence in the framework of a country's administrative system. In Sukoharjo Regency, the service is provided by the Department of Population and Civil Registration, which is accompanied by a number of challenges such as processing delays, public misconceptions about the steps involved, and lack of proper documentation. This paper is concerned with evaluating the effectiveness of birth certificate services based on service procedures, processing time, costs, infrastructure, and staff qualifications. This research is conducted through qualitative descriptive methods and interviews, observations, and documentation as techniques of data collection which were analysed through the Miles and Huberman interactive model. Results show that the procedures are effective, efficient, and systemised, the average processing time meets the minimum three-day standard, and the services are provided free of charge with staff assistance. However, the lack of public awareness as well as the overreliance on technology remain the biggest obstacles. Hence, there is a need for greater investment in training staff, the socialisation of more effective digital frameworks, and simple, automated, reliable systems in order to eliminate inequities in the accessibility and sustainability of services provided.

Keywords: Service Effectiveness, Birth Certificate, Population Administration.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah tanggung jawab mutlak pemerintah untuk mendorong kesejahteraan rakyat. Sederhananya, masyarakat tidak mungkin melepaskan diri dari keharusan akan pelayanan, sebab ini adalah penyediaan jasa oleh lembaga pemerintah, kelompok, atau individu yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan publik. Penilaian yang paling relevan atas keberhasilan pelayanan barulah datang dari tingkat kepuasan masyarakat (Sinambela, 2016:5). Itu sebabnya, definisi pelayanan publik versi undang-undang, yakni UU Nomor 25 Tahun 2009, memposisikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi hak warga akan barang, jasa, serta pelayanan administratif yang dikelola oleh penyelenggara publik.

Di bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sukoharjo dipercaya untuk membawa penyelenggaraan pelayanan pencatatan vital, antara lain pembuatan akta kelahiran, akta kematian, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk. Akta kelahiran menjadi dokumen utama yang otentik, sebab akta ini memberi jaminan di level hukum soal status identitas, garis keturunan, dan kewarganegaraan seseorang. Terkait pemenuhan hak asasi, hukum nasional dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999, tepatnya Pasal 53 ayat (2), tegas menyebut setiap bayi berhak atas nama dan status kewarganegaraan. Dengan kepemilikan akta kelahiran, seseorang tidak hanya mendapatkan proteksi hukum, akan tetapi segala akses ke lembaga pendidikan, pelayanan kesehatan, program bantuan sosial, bahkan kesempatan kerja, dapat diperoleh berkat pijakan yang legitim.

Permasalahan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran belum sepenuhnya optimal. Misalnya, masih terjadi keterlambatan dalam penerbitan dokumen meskipun standar operasional prosedur (SOP) menetapkan waktu penyelesaian 1–3 hari kerja. Hal ini seringkali disebabkan oleh kelengkapan berkas yang tidak terpenuhi, kesalahan input data, atau gangguan pada sistem pusat. Seperti yang diungkapkan pegawai Disdukcapil, keterlambatan umumnya terkait dengan antrean panjang atau masalah teknis sistem administrasi kependudukan. Kondisi ini berimplikasi pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Sejumlah kajian sebelumnya memberikan sorotan penting terhadap aspek digital untuk pelayanan akta kelahiran. Takahepis (2021), misalnya, menelisik efektivitas sistem akta kelahiran daring di Kota Manado. Temuan studi tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan belum cukup maksimal, yang lebih disebabkan oleh rendahnya adopsi aplikasi daring oleh masyarakat. Di sisi lain, aplikasi “AKOne MAK’e” yang diterapkan di Kabupaten Sukoharjo menghadirkan gambaran berbeda. Penelitian terhadap aplikasi tersebut mengonfirmasi bahwa inovasi digital mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas administrasi kependudukan, walaupun responden masih menghadapi sejumlah kendala teknis saat mengoperasikan sistem.

Berdasarkan observasi awal di Disdukcapil Sukoharjo, efektivitas pelayanan akta kelahiran sangat dipengaruhi oleh prosedur yang sederhana, waktu penyelesaian yang cepat, biaya gratis, sarana prasarana yang memadai, serta kompetensi pegawai. Efektivitas akan tercapai apabila masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara mudah, cepat, tepat, dan memuaskan (Mahmudi, 2019:93).

Rumusan masalah penelitian ini mengaitkan fokus utama yakni “Seberapa efektif pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo?” Tujuan dari penelitian itu sendiri adalah menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas layanan akta kelahiran dengan merujuk pada indikator-indikator efektivitas yang telah ditentukan. Secara teoritis, dari penelitian ini diharapkan tercipta pengetahuan tambahan mengenai karakter pelayanan publik dengan meninjau aspek akta kelahiran secara khusus. Secara praktis, hasil kajian diharapkan memberikan masukan dan menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.

METODE PENELITIAN

Studi ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan akta kelahiran dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sukoharjo. Metode ini dipilih agar peneliti dapat menyelami masalah pelayanan secara menyeluruh dengan data deskriptif yang berbentuk kutipan wawancara, perilaku, dan suasana pelayanan yang teramati (Melong, 2017). Lokasi penelitian ditetapkan di kantor Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo karena lembaga ini bertanggung jawab penuh terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan, termasuk pengeluaran akta kelahiran.

Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan staf Disdukcapil serta masyarakat pemohon akta kelahiran, ditambah observasi langsung terhadap seluruh proses dari pendaftaran hingga pencetakan akta. Dokumen resmi, struktur organisasi, serta catatan

administrasi Disdukcapil tercatat sebagai data sekunder. Informan peneliti dipilih secara purposive sampling, dengan kriteria yang meliputi jabatan struktural, operator pelayanan, dan masyarakat yang baru mengajukan akta kelahiran.

Teknik pengumpulan datanya mencakup wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara berjalan berdasarkan panduan pertanyaan yang telah terstruktur dan disiapkan sebelumnya. Observasi dilakukan langsung ke lapangan untuk mengikuti seluruh rangkaian proses pelayanan, sementara dokumentasi diperoleh dari arsip dan registrasi yang dikelola oleh instansi. Untuk menjamin keabsahan data, uji validitas dilaksanakan melalui triangulasi, yang berpadu menegaskan hasil wawancara, hasil pengamatan observasi, dan hasil pengujian dokumentasi--sesuai rujukan Sugiyono (2016).

Kemudian, data yang diperoleh dianalisis berdasarkan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Proses analisis mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang dilaksanakan terus-menerus sampai data dirasakan berjejal. Proses berkelanjutan inilah yang memungkinkan penelitian ini mengurai dengan seksama dan mengarah pada kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Studi ini bertujuan mengevaluasi kinerja penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sukoharjo dengan menggunakan enam ukuran spesifik: tata cara pelayanan, durasi penyelesaian, nilai ekonomis dari pelayanan, jenis dokumen yang dihasilkan, kualitas fasilitas yang tersedia, serta tingkat keahlian petugas.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Sukoharjo dimulai dari pengajuan berkas, verifikasi

kelengkapan, input data ke Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD), validasi oleh pejabat struktural, hingga pencetakan dokumen. Dari temuan penelitian yang dilakukan oleh Garini, Amalia dan Ristiani (2021) yang menyatakan bahwa salah satu hambatan utama dalam pelayanan administrasi publik yaitu kurangnya sosialisasi prosedur kepada masyarakat. Padahal bahwasanya masyarakat memiliki pemahaman baik terhadap prosedur akan lebih kooperatif dalam memenuhi syarat administrasi, sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan efektif. Secara umum, prosedur telah berjalan sistematis, transparan, dan edukatif. Petugas memberikan penjelasan kepada pemohon apabila terdapat kekurangan berkas, serta memberi kesempatan melengkapi syarat tanpa harus mengulang dari awal. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan bukan hanya sekadar administratif, tetapi juga bersifat mendidik masyarakat. Namun, hasil wawancara dengan beberapa pemohon mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat masih kebingungan terkait informasi persyaratan, sehingga sosialisasi perlu ditingkatkan.

2. Waktu Penyelesaian

Standar pelayanan akta kelahiran ditetapkan maksimal 3 hari kerja. Berdasarkan data lapangan, mayoritas permohonan dapat diselesaikan sesuai target waktu. Meski demikian, terdapat beberapa kasus keterlambatan akibat gangguan sistem pusat, antrean panjang, atau kesalahan input data. Menurut pegawai Disdukcapil, faktor keterlambatan seringkali berasal dari ketidaklengkapan dokumen pemohon. Hal ini menyatakan bahwa efektivitas pelayanan sudah dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam

memenuhi persyaratan administrasi. Dari beberapa kendala tersebut masih menunjukkan kepuasan masyarakat yang terdapat temuan hasil penelitian oleh Alfian dan Rahayu (2024) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan publik. Di Sukoharjo, masyarakat pemohon akta kelahiran menyampaikan bahwa waktu pelayanan dirasakan cepat dan sesuai dengan informasi yang disampaikan petugas di awal proses.

3. Biaya Pelayanan

Hasil penelitian tentang biaya pelayanan mengatakan bahwa pelayanan akta kelahiran di Sukoharjo sepenuhnya gratis sesuai peraturan perundang-undangan. Tidak ditemukan adanya pungutan liar atau biaya tambahan di luar ketentuan. Kondisi ini diapresiasi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap integritas instansi. Kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan yang nihil juga mengurangi potensi terjadi penyalahgunaan wewenang. Dengan demikian, indikator biaya dapat dikategorikan efektif dan transparan. Dukungan masyarakat terhadap kebijakan ini pun sangat tinggi karena memberi kemudahan nyata dalam memperoleh hak administrasi dasar, untuk itu perlu diberlakukan penguatan sistem pembiayaan internal yang efisien, pemanfaatan teknologi digital, dan pengawasan agar pelayanan tetap bersih, cepat, dan bebas biaya.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan berupa akta kelahiran diterbitkan sesuai standar dengan data yang sah dan akurat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pemohon merasa puas karena dokumen yang diterbitkan valid, mudah digunakan untuk keperluan pendidikan, kesehatan, maupun administrasi

lainnya. Meskipun demikian, dalam beberapa kasus ditemukan kesalahan input data sehingga dokumen harus direvisi. Hal ini memperlihatkan pentingnya ketelitian petugas dalam proses verifikasi. Dengan mengikuti upaya meningkatkan efektivitas produk pelayanan adalah melalui pelatihan kompetensi bagi petugas, pembaruan sistem teknologi secara berkala, serta penyediaan *feedback mechanism* bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan atau koreksi terhadap dokumen yang diterima. Secara keseluruhan, bahwa produk pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil kabupaten Sukoharjo telah memenuhi aspek efektivitas dengan kualitas produk dinilai cukup baik dan sesuai harapan masyarakat menjadi bukti bahwa pelayanan publik telah berjalan pada arah yang tepat..

5. Sarana dan Prasarana

Dalam sebuah sarana prasarana pelayanan sudah memenuhi, meliputi ruang tunggu, loket pelayanan, sistem antrian digital, serta pemanfaatan teknologi informasi. Sistem antrian digital dianggap membantu masyarakat dalam memperoleh kepastian waktu pelayanan. Selain itu, adanya layanan keliling ke desa-desa menjadi strategi penting untuk menjangkau masyarakat di daerah terpencil. Efektivitas menurut mahmudi menekankan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya dilihat dari keberhasilan keluaran (*output*), tetapi juga manfaat yang dirasakan masyarakat (*outcome*). Sebuah studi penelitian oleh Permadi (2021) menegaskan bahwa ketersediaan ruang laktasi, toilet disabilitas, dan jalur akses kursi roda berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, demikian, penelitian juga menemukan bahwa keberadaan sarana tersebut belum

sepenuhnya optimal. Beberapa kekurangannya antara lain keterbatasan kapasitas perangkat pada saat volume pelayanan meningkat dan tidak tersedianya fasilitas yang ramah untuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas maupun yang lanjut usia. Dan area parkir dan ruang tunggu yang penuh menjadi keluhan sendiri bagi pemohon, meskipun terdapat kursi, AC, maupun air minum. Dari sudut pandang teori efektivitas, hal ini menunjukkan bahwa tujuan pelayanan belum sepenuhnya tercapai bila pelayanan belum bisa diakses dan dinikmati oleh semua pengguna.

6. Kompetensi Petugas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Disdukcapil Sukoharjo bersikap komunikatif, ramah, dan edukatif dalam melayani masyarakat. Pemohon merasa terbantu karena petugas selalu siap memberikan arahan ketika ada kendala dokumen. Hal ini menunjukkan adanya profesionalitas dan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam temuan yang dilakukan oleh Ardiansyah (2021) menunjukkan kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik. Ketika petugas mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan bersifat kooperatif, maka masyarakat akan lebih puas, dan tujuan pelayanan lebih mudah dicapai. Namun, beberapa informan menilai jumlah petugas masih kurang dibandingkan volume pemohon, sehingga berpotensi menimbulkan antrian panjang pada jam sibuk. Oleh sebab itu, peningkatan kapasitas pegawai, baik jumlah maupun pelatihan kompetensi, masih sangat diperlukan. Meskipun masih terdapat tantangan terkait beban kerja dan literasi digital masyarakat, efektivitas pelayanan tetap dapat dipertahankan melalui peningkatan SDM secara berkelanjutan dan penguatan sistem pelayanan yang responsif terhadap

kebutuhan masyarakat.

Pembahasan

Secara keseluruhan, pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukoharjo terbukti efektif. Penyelesaian berpedoman pada prosedur yang ringkas dan minim langkah, waktu penyelesaian hampir selalu merujuk pada ukuran yang dialokasikan, dan seluruh pelayanan tidak dipungut biaya. Dalam pelaksanaan, para petugas bersikap akomodatif dan menunjukkan kompetensi yang memadai. Unsur-unsur di atas saling melengkapi, sehingga terpenuhi semua indikator efektivitas pelayanan yang dirumuskan oleh Mahmudi (2019) pada tataran prosedur, durasi, biaya, produk, prasarana, dan keahlian petugas.

Temuan penelitian ini sejalan dengan kajian sebelumnya oleh Takahepis (2021) yang menyoroti efektivitas pelayanan akta kelahiran, meskipun di Manado masih menghadapi kendala pada layanan online. Perbedaan utama terletak pada lokasi dan metode pelayanan, di mana Sukoharjo telah mengembangkan sistem antrean digital dan layanan keliling untuk menjangkau masyarakat lebih luas. Selain itu, penelitian mengenai aplikasi “AKOne MAK’e” di Sukoharjo juga mendukung temuan ini, bahwa inovasi berbasis teknologi mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih perlu diperhatikan. Pertama, tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur masih rendah, sehingga mengakibatkan keterlambatan atau kesalahan dokumen. Kedua, ketergantungan pada sistem teknologi berpotensi menimbulkan gangguan ketika terjadi error atau keterbatasan jaringan. Ketiga, keterbatasan jumlah pegawai menimbulkan antrean pada jam sibuk. Kondisi ini dilakukan bahwa

efektivitas pelayanan tidak juga ditentukan oleh sistem internal, tetapi juga oleh faktor eksternal berupa kesiapan masyarakat dan dukungan infrastruktur. Dan berikutnya keempat mempertambah sarana dan prasarana.

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan ke depan, perlu dilakukan upaya strategis, antara lain: memperluas sosialisasi tentang prosedur pelayanan melalui berbagai media, memperkuat literasi digital masyarakat, meningkatkan kapasitas dan jumlah pegawai, serta memperbaiki sistem teknologi agar lebih andal dan memperbaiki sarana prasarana. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan akta kelahiran dapat berjalan lebih optimal, merata, dan mampu memberikan kepuasan maksimal bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan kajian tentang efektivitas penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, pelayanan secara keseluruhan berjalan efektif. Prosedur ditata dengan sistem yang jelas, namun fleksibel dan edukatif, sehingga mudah dipahami masyarakat. Waktu penyelesaian beban pelayanan rata-rata tercatat di bawah ketentuan maksimal—tiga hari kerja—walaupun kadang penyerahan akta mengalami keterlambatan, terutama disebabkan oleh gangguan teknis dan kelengkapan berkas yang belum optimal. Dari segi tarif, seluruh layanan tidak dikenakan biaya/cuma, sesuai victim, yang berarti menambah tingkat kepercayaan warga terhadap kejujuran instansi. Akta kelahiran yang dihasilkan berbentuk dokumen sah dan diakui secara hukum meski sedikit sajj, pada sisi input data, belum kadang ada kesalahan. Sarana pelayanan diukur dari adanya antrean digital dan kunjungan layanan keliling, meski dua sistem itu tempuh, acuh dihadang masih lemahnya sinyal dan rentang pengetahuan digital masyarakat.

Pengetahuan petugas relatif berkualitas, tercermin pada tutur yang sopan, mudah diwasalam dan berstandar profesional, namun, kapasitas tenaga kerja belum sebanding dengan seluruh lonjakan permohonan yang terjadi.

Dengan demikian, pelayanan akta kelahiran di Sukoharjo telah memenuhi indikator efektivitas pelayanan publik menurut teori Mahmudi (2019). Meski demikian, perlu peningkatan pada aspek sosialisasi, pelatihan pegawai, serta penguatan sistem digital agar pelayanan lebih optimal, merata, dan mampu memberikan kepuasan maksimal bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, K.N. dan Rahayu, M., (2024). Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Proses Penerbitan Skck Pada Polres Pringsewu. *Jurnal Neraca Manajemen*. 7(10). 1-14.
- Ardiansyah, i., (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung). *Jurnal Kajian & Riset Manajemen Profesional*. 12(2). 9-16
- Garini, D.A. Amalia, R., dan Ristiani. Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Aplikasi Salaman Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Registratie*. 3(1)1. 25-39.
- Mahmudi, M. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- Permadi, R.N., (2021). Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *Journal of Public Sector Innovations*. 6(1). 28-38.
- Savira dan Kurniawan. (2021). Efektivitas Aplikasi “AKOne MAK’e” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 2(4). 1169-1177.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: alfabeta
- Takahepis, J. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Governance*, 1(2), 1-12.