

LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL DI KANTOR DESA DAMPIT KECAMATAN CICALENGKA

Oleh:

Hanifah Qurrata Ayun¹⁾, Cahyadi Supyansuri²⁾, Abdur Rahmanesa³⁾

Email: nesa@plb.ac.id

Prodi Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I^{1),2),3)}

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Bandung mengembangkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Bedas Digital Service (BDS) yang diterapkan hingga tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kantor Desa Dampit Kecamatan Cicalengka, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta menganalisis solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan. Objek penelitian difokuskan pada pelayanan akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, dan surat pindah domisili yang diproses melalui aplikasi BDS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital telah berjalan cukup baik dan sesuai prosedur. Nilai rata-rata persepsi masyarakat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan TERRA mencapai 83,6% dan termasuk kategori sangat baik. Dimensi empati memperoleh nilai tertinggi sebesar 88%, sedangkan dimensi tangibles memperoleh nilai terendah sebesar 78%. Hambatan utama yang ditemukan meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, ketergantungan warga terhadap petugas desa, gangguan teknis sistem, keterbatasan kuota layanan harian, dan akses internet yang belum merata. Solusi yang diterapkan meliputi pendampingan langsung kepada masyarakat, edukasi layanan digital, koordinasi dengan Disdukcapil Kabupaten Bandung, serta optimalisasi sarana pelayanan digital.

Kata Kunci: pelayanan publik, administrasi kependudukan, digitalisasi, Bedas Digital Service, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Digital transformation in public services is one of the government's strategies to improve effectiveness, efficiency, transparency, and service quality. The Bandung Regency Government developed an innovation

called Bedas Digital Service (BDS) to support digital-based population administration services at the village level. This study aims to analyze the implementation of digital population administration services at the Dampit Village Office, identify obstacles encountered during implementation, and examine solutions applied to overcome those obstacles.

This research employed descriptive and verificative methods using quantitative and qualitative approaches. Data were collected through observation, interviews, documentation, and questionnaires distributed to service users. The study focused on birth certificate services, death certificates, family cards, and domicile transfer services processed through the BDS application.

The results indicate that digital population administration services have been implemented properly and in accordance with established procedures. The average public perception score based on TERRA service quality dimensions reached 83.6%, categorized as very good. Empathy obtained the highest score (88%), while tangibles received the lowest score (78%). The main obstacles include limited digital literacy, dependence on village officers, technical system disruptions, service quota limitations, and uneven internet access. Solutions include direct assistance, digital literacy education, coordination with the Civil Registration Office, and optimization of digital service facilities.

Keywords: public service, population administration, digitalization, Bedas Digital Service, service quality.

PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi dan revolusi industri 4.0 telah mendorong berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan, untuk memanfaatkan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas layanan. Transformasi digital menjadi salah satu strategi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat semakin mengharapkan layanan yang cepat, mudah diakses, serta mampu memberikan kepastian proses tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan berbelit-belit. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Pemerintah Indonesia terus mendorong penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada bidang administrasi kependudukan. Layanan seperti pengelolaan Kartu

Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Pindah Domisili merupakan layanan dasar yang banyak dibutuhkan masyarakat sehingga memerlukan sistem pelayanan yang cepat dan akurat. Pemanfaatan sistem digital diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi penggunaan dokumen fisik, meningkatkan transparansi, serta meminimalkan potensi kesalahan administrasi.

Sebagai bentuk implementasi kebijakan tersebut, Pemerintah Kabupaten Bandung mengembangkan Bedas Digital Service (BDS) sebagai platform pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang terintegrasi dan dapat diakses melalui pemerintah desa. Sistem ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan berbagai layanan kependudukan secara daring, mengurangi kepadatan antrean pada instansi terkait, serta memperluas jangkauan pelayanan hingga ke wilayah pedesaan. Melalui sistem ini, pemerintah berupaya menghadirkan pelayanan yang lebih dekat, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Desa Dampit, Kecamatan Cicalengka, merupakan salah satu desa yang telah menerapkan sistem BDS sejak tahun 2024. Penerapan sistem tersebut membawa perubahan pada mekanisme pelayanan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual menjadi berbasis digital. Perangkat desa tidak hanya berperan sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu masyarakat dalam proses pengajuan layanan, pengunggahan dokumen, hingga pemantauan status permohonan. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan publik yang semakin mengedepankan pemanfaatan teknologi informasi.

Meskipun demikian, pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Dampit masih menghadapi beberapa kendala. Gangguan sistem dan server yang terjadi pada saat proses input data sering menghambat penyelesaian pelayanan. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam menyebabkan sebagian besar warga bergantung pada bantuan perangkat desa dalam menggunakan sistem BDS. Hambatan lain berupa pembatasan kuota pengajuan harian dari

Disdukcapil juga berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan meskipun seluruh persyaratan administrasi telah dipenuhi.

Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Apabila faktor-faktor tersebut dapat dikelola dengan baik, maka pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Sebaliknya, apabila kendala yang ada tidak ditangani secara optimal, efektivitas pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat menurun. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui sistem BDS di Kantor Desa Dampit untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai efektivitas penerapannya serta berbagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Definisi Pelayanan

Ratminto dalam Sawir (2020), pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang terjadi akibat interaksi antara pemberi dan penerima layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas harus mampu memenuhi harapan pengguna layanan melalui proses yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Klasifikasi Pelayanan Berdasarkan Penyelenggara

Rachman (2021:7) mengemukakan bahwa pelayanan kepada masyarakat diklasifikasikan berdasarkan pihak penyelenggaranya, yaitu:

1. Pelayanan Sektor Publik
2. Pelayanan Sektor Privat (Swasta)

Pelayanan Publik

Berdasarkan UU RI Nomor 25 tahun 2009 dalam Rahmadana, dkk. (2020:159) dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik

adalah: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Saputra dan Risnawati (2022:66-67) disebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik mencakup:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 dalam Haerana dan Burhanuddin (2020:5-6) membagi jenis pelayanan menjadi tiga, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi
2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

Kualitas Pelayanan Publik

Haerana dan Burhanuddin (2022:56) menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan, yaitu: “Sesuatu yang terus diupayakan pemerintah untuk dapat diperbaiki dan ditingkatkan sepanjang waktu penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi sebaik apapun pemerintah selaku penyedia layanan public melakukan segala Tindakan perbaikan baik dalam aspek revisi kebijakan pemerintah ataupun pengembangan organisasi penyelenggara pelayanan serta peningkatan kapabilitas

petugas pelaksana tetap saja selalu akan terjadi ketidakpuasan Masyarakat atas kualitas pelayanan.”

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Parasuman, dkk. dalam Karundeng, dkk. (2021:513) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Bukti Fisik (Tangibles)
2. Keandalan (Reliability)
3. Daya Tanggap (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Empati (Empathy)

Administrasi

Hermenses, dkk. (2023:431) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan administrasi, yaitu: “Segala bentuk dari proses Kerjasama antara dua individual atau lebih atas dasar rasionalitas terpilih untuk mencapai tujuan rasionalitas terpilih untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Administrasi merupakan kegiatan dan usaha yang meliputi penetapan tujuan serta penempatan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi. Disamping itu administrasi berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu.”

Penggolongan Administrasi

Marliani (2020:19), administrasi secara umum dapat digolongkan ke dalam dua bidang utama, yaitu:

1. Administrasi Negara (Public Administration)
2. Administrasi Niaga (Privat/business Administration)

Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk,

pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatannya untuk pelayanan publik.

Tujuan Administrasi kependudukan

Oktavia dan Susanti (2024:228) menyampaikan bahwa administrasi kependudukan memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Memenuhi Hak Dasar Warga Negara
2. Meningkatkan Partisipasi dan Kesadaran Masyarakat
3. Menjadi Sumber Data Untuk Perencanaan Pembangunan
4. Menjamin Legalitas dan Keabsanhan Dokumen Kependudukan

Pelayanan Publik Berbasis Digital

Nggilu (2023:15) mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik berbasis digital, yaitu: “Bentuk pelayanan yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi Informasi dan komunikasi untuk mempermudah, mempercepat, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah.”

Manfaat Pelayanan Publik Berbasis Digital

Jopang dan Supranoto (2023:26-27) mengungkapkan bahwa pelayanan publik berbasis digital memiliki beberapa manfaat utama, antara lain:

1. Peningkatan aksesibilitas
2. Efisiensi Operasional
3. Peningkatan Transparansi
4. Peningkatan layanan kepada masyarakat
5. Efisiensi Biaya
6. Kemudahan pelaporan dan pengaduan
7. Peningkatan data dan analisis
8. Peningkatan keamanan data
9. Mendorong inovasi
10. Penghematan waktu

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Data sekunder diperoleh dari dokumen pelayanan, arsip desa, regulasi, dan literatur yang relevan.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Dampit Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung pada bulan Maret–Juni 2025. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan dan secara verifikatif untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Populasi

Suriani, dkk. (2023:27) menjelaskan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan dari penelitian tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Dampit yang telah mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Dampit, Kecamatan Cicalengka. Berdasarkan informasi yang telah diperoleh dari pihak desa, rata-rata jumlah masyarakat yang datang untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan mencapai sekitar 50 orang setiap bulannya.

Sampel

Memperhatikan karakteristik dan keterbatasan dalam pengumpulan data, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 responden. Adapun Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu. Kriteria yang dimaksud adalah masyarakat yang telah mengajukan layanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Dampit.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dan aparat desa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Proses ini mencakup perencanaan, pelaksanaan teknis, dan evaluasi guna memastikan layanan berjalan efektif, efisien, dan tepat sasaran. Salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan publik yang terus dikembangkan adalah digitalisasi layanan administrasi kependudukan sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Layanan tersebut meliputi pengurusan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah domisili yang kini dapat diajukan secara daring tanpa harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Pemerintah Kabupaten Bandung melalui BEDAS Digital Service (BDS) menyediakan platform layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang diterapkan hingga tingkat desa, termasuk di Desa Dampit, Kecamatan Cicalengka. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen, mengunggah persyaratan, memantau status pengajuan, hingga menerima dokumen digital yang telah dilengkapi Tanda Tangan Elektronik (TTE). Penerapan BDS diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dari aspek kecepatan, kepastian waktu, dan kemudahan akses.

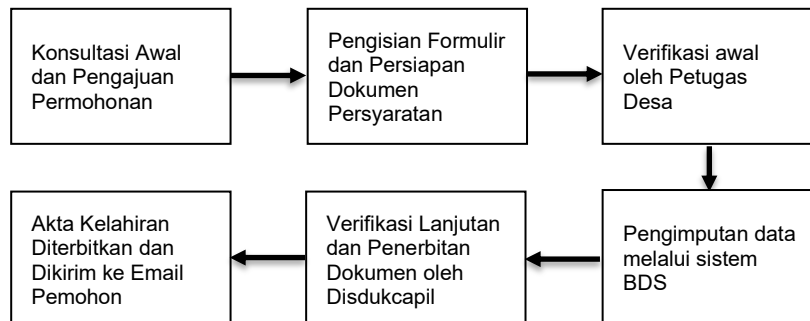
Meskipun berbasis digital, pelaksanaan layanan masih memerlukan pendampingan dari pemerintah desa. Masyarakat dibantu dalam pengisian formulir, penyiapan dokumen, serta memperoleh surat pengantar sebagai syarat pengajuan. Perangkat desa berperan sebagai fasilitator yang memastikan ketepatan data dan kelancaran proses unggah dokumen ke sistem BDS.

Di Desa Dampit, pelaksanaan layanan administrasi kependudukan digital melibatkan Kasi Pemerintahan dan Kasi Pelayanan. Kasi Pemerintahan bertugas melakukan validasi dokumen dan pengesahan surat pengantar, sedangkan Kasi Pelayanan mendampingi proses penginputan data serta

berkoordinasi dengan Disdukcapil Kabupaten Bandung. Adapun layanan yang tersedia melalui BDS meliputi pembuatan atau perubahan akta kelahiran, akta kematian, Kartu Keluarga, dan surat pindah domisili, sedangkan layanan KTP dan KIA masih dilakukan langsung di Disdukcapil sehingga tidak menjadi fokus penelitian ini.

Pelayanan Permohonan Penerbitan Akta Kelahiran

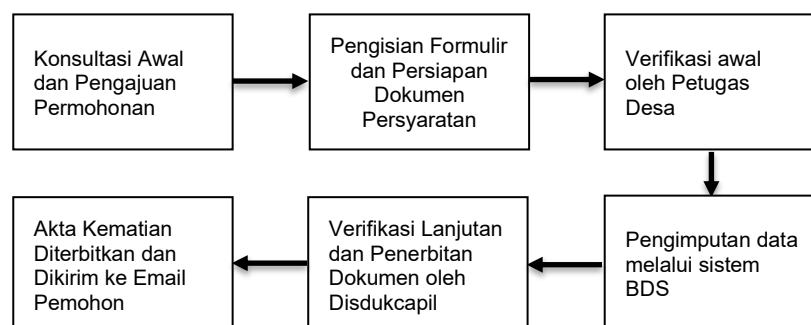
Gambar 1. Alur Pelayanan Permohonan Penerbitan Akta Kelahiran Berbasis BDS



Sumber: Hasil observasi peneliti (2025).

Pelayanan Permohonan Penerbitan Akta Kematian

Gambar 2. Alur Pelayanan Permohonan Penerbitan Akta Kematian Berbasis BDS

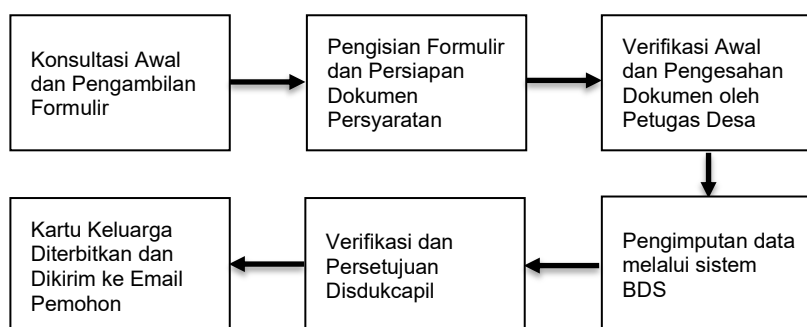


Sumber: Hasil observasi peneliti (2025).

Pelayanan Permohonan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

a. Pelayanan Permohonan Penerbitan Kartu Keluarga (KK) baru

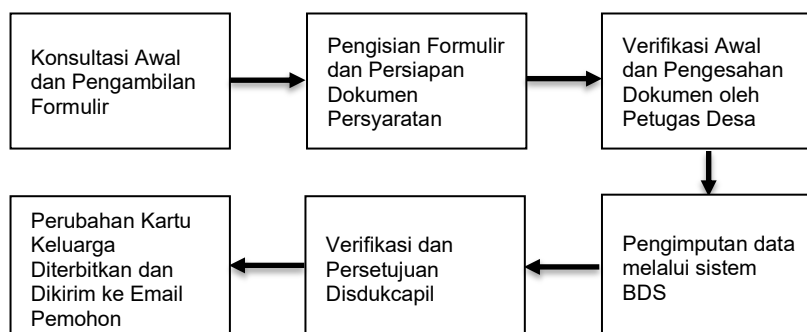
Gambar 3. Alur Pelayanan Permohonan Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Baru Berbasis BDS



Sumber: Hasil observasi peneliti (2025)

b. Pelayanan Permohonan Penerbitan Perubahan (*update*) data

Gambar 4. Alur Pelayanan Permohonan Penerbitan Perubahan (Update) Data Berbasis BDS



Sumber: Hasil observasi peneliti (2025).

Hasil Kuesioner Berdasarkan Dimensi TERRA

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Berdasarkan Dimensi TERRA

Dimensi	Persentase (%)	Kategori
Tangibles	78	Baik
Empathy	88	Sangat Baik
Reliability	84	Sangat Baik
Responsiveness	86	Sangat Baik
Assurance	82	Sangat Baik
Rata-rata	83,6	Sangat Baik

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi empati yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan mampu memberikan perhatian dan bantuan secara optimal kepada masyarakat. Nilai terendah terdapat pada dimensi tangibles yang mengindikasikan perlunya peningkatan fasilitas pendukung pelayanan digital.

Pelayanan Akta Kelahiran

Pelayanan akta kelahiran dilakukan melalui proses digital mulai dari pengajuan, verifikasi dokumen, hingga penerbitan dokumen elektronik. Sistem ini mempercepat proses pelayanan dan mengurangi penggunaan dokumen fisik.

Pelayanan Akta Kematian

Pelayanan akta kematian dilaksanakan melalui penginputan data pada sistem BDS yang kemudian diverifikasi oleh Disdukcapil sebelum dokumen diterbitkan secara digital.

Pelayanan Kartu Keluarga

Pelayanan kartu keluarga merupakan layanan yang paling banyak diajukan masyarakat. BDS mempermudah proses perubahan data maupun pembuatan kartu keluarga baru secara elektronik.

Pelayanan Surat Pindah Domisili

Layanan surat pindah dilakukan melalui sistem digital yang menghasilkan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) dalam format elektronik.

Hambatan dan Solusi Pelayanan Digital

Tabel 2. Ringkasan Hambatan dan Solusi

No	Hambatan	Dampak	Solusi
1	Rendahnya literasi digital masyarakat	Kesulitan mengakses layanan	Pendampingan dan edukasi digital
2	Ketergantungan terhadap petugas desa	Beban kerja meningkat	Sosialisasi penggunaan layanan mandiri
3	Gangguan sistem/server	Pelayanan tertunda	Koordinasi dengan Disdukcapil
4	Keterbatasan kuota layanan	Penundaan pelayanan	Penjadwalan pengajuan layanan
5	Kesalahan input data	Proses verifikasi lebih lama	Pemeriksaan ulang dokumen
6	Keterbatasan akses internet	Pelayanan tidak optimal	Pemanfaatan fasilitas internet desa
7	Kurangnya pemahaman persyaratan	Dokumen tidak lengkap	Konsultasi awal dan panduan persyaratan

Sumber: Hasil wawancara dan observasi (2025).

Hambatan utama berasal dari faktor sumber daya manusia dan faktor teknis sistem. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital masyarakat dan optimalisasi infrastruktur teknologi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi layanan digital.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelaksanaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi Bedas Digital Service (BDS) di Kantor Desa Dampit telah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Sistem digital mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan secara cepat dan efisien.

Berdasarkan hasil kuesioner, kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata 83,6% dengan kategori sangat baik. Dimensi empati memperoleh nilai tertinggi sebesar 88%, sedangkan dimensi tangibles memperoleh nilai terendah sebesar 78%.

Hambatan yang ditemukan meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan sistem, keterbatasan kuota layanan, dan akses internet yang belum merata. Berbagai upaya perbaikan telah dilakukan melalui pendampingan, edukasi, dan koordinasi dengan instansi terkait.

Saran

1. Pemerintah desa perlu meningkatkan program literasi digital bagi masyarakat.
2. Disdukcapil perlu meningkatkan kapasitas server dan kuota pelayanan.
3. Perlu dilakukan pengembangan media edukasi digital yang mudah dipahami masyarakat.

-
4. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan digital perlu terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15-31.
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Haerana, & Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Hermanses, U., Aminah, & Soselisa, P. S. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagia Barat. *Jurnal Professional*, 10(2), 429–444.
- Jopang, & Supranoto. (2023). *Digitalisasi Pelayanan Publik*. Banjar: Ruang Karya Bersama.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511-517.
- Malawat, S. H. (2022). *Pengantar Administrasi Publik*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary.
- Marliani, L. (2020). Definisi Administrasi dalam berbagai sudut pandang. *Jurnal Dinamika*, 5(4), 17-21.
- Marwiyah, S. (2023). Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi. Probolinggo: CV Mitra Ilmu.
- Monitaria, A. M., & Baskoro, E. (2021). Pengaruh Harga, Pelayanan Dan Promosi Pnline Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Gubuk Tiwul. *Jurnal Manajemen Diversivikasi*, 1(3), 622-635.
- Nababan, B. O., Sari, Y. D., Mujito, Subagyo, W. H., & Muhlis. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Yogyakarta: Selat Media Patners.
- Nggilu, R. (2023). Prinsip, Asas, dan Unsur Digitalisasi Pelayanan Publik. In A. e. Pandowo, *Digitalisasi Pelayanan Publik* (pp. 15-27). Magelang: Adikarya Pratama Globalindo .
- Oktavia, A. L., & Susanti, E. D. (2024). Transformasi Lingkungan Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) Menuju Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 227–233.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., . . . Nugraha, N. A. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Saputra, R., & Risnawati, A. (2022). Pelayanan Administrasi Kependudukan. Jatinangor: Sketsa Media.
- Sawir, M. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam, 1(2), 24-36.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, 8(2), 748-754.