DOI: https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i2.2800
P-ISSN: 2715-5218
Available Online at: http://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Fakultas Perlindungan Masyarakat
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SI D'NOK DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG PROVINSI JAWA TENGAH

Rico Paulus Sibuea[1]*, Suci Prasita Dewi[2]
[1] Kementerian Dalam Negeri, [2]Institut Pemerintahan Dalam Negeri
Email: ricopsibuea@gmail.com, suciprasita@ipdn.ac.id
Received: 30-09-2022, Accepted: 31-12-2022; Published Online: 31-12-2022

Corresponding author

ABSTRAK

Kajian ini berfokus pada permasalahan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2018:63-64). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data tersebut kemudian dianalisis dengan teknik analisis Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:246) yang terdiri atas reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil analisis maka temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK diukur dari kriteria berwujud dan kehandalan belum berjalan dengan baik sedangkan jika diukur melalui kriteria reliability, assurance dan empathy sudah berjalan dengan baik. Guna meningkatkan kualitas pelayanan maka disarankan untuk memberi respon yang cepat dan tepat kepada masyarakat, mengembangkan aplikasi, melakukan koordinasi secara konsisten dengan dinas terkait, mengoptimalkan sosialisasi dalam berbagai media dan memperbaiki sistem antrean pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Akta Kelahiran; Si D'nOK

ABSTRACT

This study focused on the problem of population administration services through the Si D'nOK application in the issuance of birth certificates. The purpose of this study is to find out and analyze the quality of population administration services through the Si D'nOK application in the issuance of birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Semarang City, Central Java Province also supporting and inhibiting factors. This study uses qualitative descriptive methods with an inductive approach. The theory is quality of service by Zeithaml in Hardiansyah (2018:63-64). Data collection techniques are carried out by observation, interviews and documentation. The data is then analyzed with Miles and Huberman's analysis techniques in Sugiyono (2017: 246) which consists of data reduction, data presentation and conclusion drawing. Based on the results of the analysis, the quality of population administration services through the Si D'nOK application is measured from tangible criteria and responsiveness has not run well while measured through reliability, assurance and empathy criteria have been running well. In order to improve the service quality, it's recommended to respond quickly and appropriately to the community, develop applications, coordinate consistently with related agencies, optimize socialization in various media and improve the service queue system.

Keywords: *Quality of Service; Birth Certificate; Si D'nOK*

PENDAHULUAN

Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik yang vital dan sangat diperlukan oleh penduduk Indonesia saat ini adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan menjadi penanda yang sah bahwa penduduk mendapat kepastian hukum dan keabsahan identitas atas peristiwa penting dan peristiwa kependudukan. Lembaga pelayanan publik di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri yang mengurusi bidang kependudukan dan pencatatan sipil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di daerah. Dinas tersebut bertugas dalam mengurusi pencatatan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk. Salah satu dokumen penting yang sering lalai untuk diurus oleh penduduk adalah akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang dikeluarkan dinas kependudukan dan Pencatatan sipil.

Salah satu daerah di Indonesia dengan jumlah penduduk yang cukup besar adalah Kota Semarang. Adapun jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2020 sebanyak 1.845.213 jiwa. Jumlah penduduk yang besar tersebut seharusnya disertai dokumen pencatatan sipil yang lengkap pula, akan tetapi pada kenyataannya cakupan Akta Kelahiran di Kota Semarang masih kurang atau tidak sesuai. Hal tersebut dapat diketahui dari jumlah kepemilikan akta kelahiran penduduk, jumlah tersebut terdapat pada data SIDASI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Adapun berikut tabel cakupan akta kelahiran di Kota Semarang dari tahun 2018-2020.

Tabel 1
Cakupan Akta Kelahiran Kota Semarang

No	Uraian	2018 (jiwa)	2019 (jiwa)	2020 (jiwa)
1	2	3	4	5
1	Jumlah Penduduk	**1.820.426**	**1.834.091**	**1.845.213**
2	Kepemilikan Akta Kelahiran	**1.425.920**	**1.453.497**	**1.476.991**

Sumber: Data SIDASI Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Dengan masih banyaknya penduduk yang tidak memiliki akta kelahiran maka pencapaian terhadap tertib administrasi masih belum tercapai secara maksimal. Padahal tertib administrasi kependudukan merupakan sebuah keharusan karena data kependudukan tersebut nantinya dapat digunakan untuk berbagai macam manfaat seperti pelayanan publik, perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, pembangunan demokrasi dan penegakan hukum serta pencegahan kriminal. Berdasarkan permasalahan tersebut maka pemerintah berusaha untuk mewujudkan tertib administrasi dengan menciptakan pelayanan administrasi yang baik. Pelayanan tersebut dibangun melalui dorongan oleh pemerintah kepada tiap instansi di daerah provinsi, kabupaten/kota untuk mengembangkan sistem pelayanannya dengan berbasis jaringan internet dan terintegrasi. Hal tersebut dipertegas dengan mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Menindaklanjuti aturan tersebut, Dispendukcapil Kota Semarang memiliki aplikasi *mobile service* administrasi kependudukan yang dinamai Sistem

Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOK). Aplikasi ini merupakan inovasi berbasis android yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka mempermudah pengurusan administrasi kependudukan. Dalam proses pelaksanaannya ternyata didapati beberapa permasalahan. Persoalan yang dihadapi tercermin dari ulasan oleh masyarakat terhadap aplikasi tersebut yang terdapat di play store. Pada bulan September 2021, dari interval 1 (satu) s.d 5 (lima), aplikasi Si D'nOK hanya mendapatkan penilaian 1,6 (satu koma enam). Poin tersebut merupakan gambaran akan respon masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK.

Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Semarang tidak sesuai dengan jumlah penduduk yang ada. Hal ini tentu akan berdampak pada beberapa pihak seperti masyarakat dan pemerintah. Kurangnya cakupan kepemilikan dokumen akta kelahiran tersebut menjadi fokus dalam penelitian ini agar terwujudnya tertib administrasi. Dalam upaya mendorong tertibnya administrasi kependudukan maka diperlukan inovasi dalam penyelenggaraan hal tersebut untuk memudahkan masyarakat dalam mengetahui informasi pentingnya dokumen kependudukan dan proses pengurusannya.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasal 1 ayat 4 bahwasannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan perangkat daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi atau Kabupaten/Kota. Seiring berkembangnya zaman, pola kebutuhan masyarakat akan suatu pelayanan semakin cepat dan tepat. Oleh sebab itu, pemerintah pusat dan daerah bersinergi guna memenuhi kebutuhan tersebut dengan menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Kota Semarang memberikan pelayanan secara daring tersebut dengan mengeluarkan aplikasi Si D'nOK. Tujuannya agar masyarakat semakin mudah dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Namun pada kenyataannya tidak demikian, terdapat beberapa permasalahan yang tercermin dalam ulasan pada laman *play store* mengenai aplikasi tersebut. Permasalahan yang dikeluhkan diantaranya respon aplikasi yang lamban, adanya keluhan masyarakat yang tidak ditanggapi dan aplikasi yang sering bermasalah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. Kemudian untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan serta mengetahui dan menganalisis upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas dalam mengatasi hambatan tersebut.

TINJAUAN TEORITIS

1. Teori Pelayanan

Salah satu tanda bahwa manusia membutuhkan bantuan orang lain adalah dengan adanya fenomena pelayanan. Sejarah Indonesia mencatat bahwa sejak zaman kerajaan terdapat kegiatan pelayanan di dalamnya. Pelayanan tersebut tercermin dari adanya pegawai istana yang

bertugas untuk memenuhi segala kebutuhan yang berkaitan dengan kerajaan.

Dasar dalam pelayanan merupakan kegiatan pemberian manfaat. Sadu Wasistiono (2003:43) berpendapat bahwa "Pelayanan ialah suatu pemberian oleh pemerintah maupun swasta berupa jasa untuk memenuhi segala kepentingan masyarakat." Pengertian yang dikemukakan oleh Wasistiono tersebut menekankan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang timbul dari interaksi pemberian manfaat oleh pemerintah maupun swasta kepada masyarakat. Aktivitas tersebut dipenuhi oleh pemerintah maupun swasta untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

Menurut Warella dalam Maulidiah (2014:38) "Pelayanan dipahami sebagai tindakan, kinerja atau semacam bentuk usaha, sehingga menunjukkan pentingnya partisipasi aktif penerima jasa dalam proses penyampaian dari institusi pemerintah ke berbagai bagian masyarakat dalam proses produksi atau jasa itu sendiri." Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat dipahami bahwa maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya pelayanan adalah kegiatan interaksi yang diberikan oleh pemberi manfaat kepada penerima manfaat dimana manfaat tersebut dalam bentuk jasa. Adapun alur pelayanan tidak bisa hanya satu pihak saja akan tetapi juga dari pihak lain sebagai pemberi dan penerima manfaat.

2. Teori Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2018:19) "Pelayanan publik sebagai pemberian layanan kepada individu maupun masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya sesuai dengan aturan yang berlaku." Senada dengan pendapat tersebut, Moenir dalam Hardiansyah (2018:23) mengemukakan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya". Pelayanan publik yang didefinisikan oleh Moenir menekankan pemenuhan manfaat kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Pemberian pelayanan yang optimal merupakan tanggung jawab yang harus dilaksanakan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Hardiansyah (2018:16) menjelaskan bahwa "Terdapat 3 elemen penting dalam proses pelayanan publik yaitu: penyelenggara pelayanan dalam hal ini merupakan pemerintah, penerima pelayanan, dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan". Unsur yang paling penting untuk diperhatikan ialah kepuasan penerima manfaat. Individu maupun masyarakat sebagai penerima manfaat dari penyelenggaraan pelayanan publik tentu memiliki perspektif atas pelayanan yang didapat. Perspektif dalam penyelenggaraan layanan tersebut didasarkan dalam upaya pemerintah untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Adapun upaya pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari pelayanan publik.

Terdapat beberapa acuan yang harus diperhatikan sebagai standar kualitas pelayanan publik. Adapun acuan tersebut untuk mengetahui mutu dari penyelenggaraan pelayanan. Zeithaml et.al dalam Hardiansyah (2018:63-64) menjelaskan bahwa pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yang dijelaskan sebagai berikut.

1. *Tangible*, yaitu mencakup fasilitas tempat, sarana prasarana, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliable*, yaitu mencakup kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan sesuai yang dijanjikan.
3. *Responsiveness*, yaitu kemauan dalam membantu pengguna jasa dan bertanggung jawab atas mutu layanan yang diberikan
4. *Assurance*, yaitu terdiri atas kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan atas ketepatan waktu, legalitas dan biaya.
5. *Emphaty*, yaitu mencakup perhatian yang diberikan oleh pegawai kepada penerima manfaat dengan sikap yang sopan, ramah, menghargai dan adil.

3. Teori Administrasi Kependudukan

Menurut Anggara (2012:11) "Administrasi merupakan suatu proses pengorganisasian elemen-elemen dalam melaksanakan tugas sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Dalam artian sempit, dipahami sebagai tata usaha, yaitu pekerjaan yang berhubungan dengan catat mencatat, surat menyurat, pendaftaran atau registrasi, dan soal kearsipan." Dari pengertian administrasi tersebut dapat dipahami bahwa administrasi memiliki lingkupnya masing-masing. Meskipun begitu, tujuan dari administrasi sama yaitu untuk mencapai tujuan sesuai yang sudah direncanakan. Sementara itu istilah kependudukan diutarakan oleh Rusli (2012:1) yang menjelaskan bahwa "Istilah kependudukan lebih mengarah untuk menjelaskan secara lebih luas tentang demografi. Adapun demografi dipahami sebagai studi tentang banyaknya penduduk, komposisi, dan distribusi spasial sebagai akibat dari kelahiran, kematian, perkawinan, migrasi dan pergerakan penduduk."

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan merupakan kegiatan pencatatan peristiwa penduduk seperti fertilitas, mortalitas, perkawinan, migrasi dan mobilitas sosial. Terdapat tiga fungsi utama administrasi kependudukan. Menurut Soemartono dan Hendrastuti (2011:17) "Fungsi administrasi kependudukan tersebut diantaranya fungsi hukum, fungsi data dan fungsi kerja sama lembaga." Oleh sebab itu, penting bagi negara untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan.

Secara legalistik, Pengertian Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (1) adalah "Rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain".

Adapun penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari 2 hal yaitu peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang lalu dicatatkan oleh instansi pelaksana dinamakan pencatatan sipil. Adapun peristiwa penting yang dimaksud dalam Undang-Undang tersebut tertera pada pasal 1 ayat (17) yang meliputi "Kelahiran, lahir mati, kematian, perceraian, pengakuan, pengesahan, pengangkatan anak, perkawinan, perubahan

nama dan perubahan status kewarganegaraan".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif yang dijelaskan secara deskriptif. Adapun maksud pendekatan secara induktif untuk membangun dan memperkuat teori berdasarkan fakta empiris sesuai dengan peristiwa yang terjadi (Neuman, 2011). Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data dihimpun melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Penulis melakukan analisis data dengan cara mereduksi data, menyajikan data dan penarikan kesimpulan sesuai dengan teori Miles dan Huberman dalam Sugiyono (Sugiyono, 2017). Adapun alat analisis yang digunakan yaitu teori kualitas pelayanan yang digagas oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (Hardiansyah, 2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D'nOK dalam Penerbitan Akta Kelahiran

Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen pencatatan sipil yang penting untuk dimiliki oleh setiap penduduk di Indonesia. Adapun menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12 ayat (2) dimana pengurusan akta kelahiran tiap penduduk yang merupakan bagian dari admnistrasi kependudukan dan pencatatan sipil menjadi urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Semenjak Pandemi Covid-19 pada tahun 2020 pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kota Semarang diselenggarakan secara daring. Guna mengetahui tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah maka digunakan alat analisis dengan menggunakan dimensi Zeithaml yang terdiri dari 5 (lima) dimensi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

1. *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (Berwujud) menggambarkan suatu kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensinya secara wujud yang nyata kepada pihak eksternal. Adapun penulis meninjau kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK melalui dimensi tangible diukur melalui 4 (empat) kriteria yaitu kemudahan proses pelayanan, kemudahan akses permohonan, sarana prasarana dan kedisiplinan petugas.

Pada indikator kemudahan proses pelayanan berdasarkan wawancara dan hasil observasi yang peneliti lakukan maka dapat diketahui bahwa indikator kemudahan proses pelayanan sebenarnya sudah terkonsep dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari proses yang mudah dilaksanakan oleh masyarakat dalam pengajuan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si D'nOK. Namun, pada implementasi teknis nya mengalami kendala yaitu menu yang lamban merespon

sehingga dapat menghambat proses pengajuan pembuatan akta kelahiran

Pada indikator kemudahan akses permohonan dapat diketahui bahwa untuk mengakses aplikasi ini masyarakat dapat mengunduhnya melalui *play store* yang terdapat pada perangkat android. Alur akses permohonan yang terdapat pada aplikasi tersebut dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam memahami penggunaan aplikasi Si D'nOK. Namun, proses masuk ke dalam menu selanjutnya berjalan lambat dan memerlukan waktu yang cukup lama bahkan tidak merespon. Tentu hal ini menjadi hal yang merugikan masyarakat ketika hendak mengurus akta kelahiran sebab dengan adanya aplikasi ini diharapkan akan memudahkan masyarakat ketika hendak mengurus akta kelahiran secara online akan tetapi yang terjadi adalah terjadinya error pada aplikasi Si D'nOK.

Pada indikator sarana dan prasarana diketahui bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki dalam menunjang pelayanan penerbitan akta kelahiran sudah dalam keadaan yang baik hal tersebut terlihat dalam jumlahnya yang memadai sehingga dapat membantu proses pelayanan dengan baik.

Pada kriteria kedisiplinan petugas menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai sudah berjalan dengan baik dan memiliki pengawasan yang tegas. Hal tersebut tampak dari ketepatan jam masuk dan jam pulang. Tidak hanya itu kedisiplinan petugas juga tampak pada pekerjaan yang dilaksanakan dengan tuntas dan tepat waktu.

Dengan demikian berdasarkan uraian analisis mengenai indikator pada dimensi tangible dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan masih kurang responsif dan error pada penggunaan aplikasi Si D'nOK sehingga akan menyebabkan kesulitan pada masyarakat.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dapat dipahami sebagai kemampuan instansi dalam mengerjakan sesuatu dengan tepat dan benar sesuai dengan rentang waktu yang ditentukan. Adapun kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK diukur melalui 4 kriteria yaitu kecermatan petugas dalam melayani; kemampuan para petugas mengoperasikan alat bantu; keahlian petugas dalam mengatasi permasalahan alat bantu; standar pelayanan yang jelas.

Pada kriteria kecermatan petugas menunjukkan bahwa kompetensi petugas yang diperlukan dalam melayani masyarakat ialah ketelitian dan kecermatan dalam melaksanakan pelayanan. Hal tersebut menjadi pondasi penting dalam pelaksanaan layanan terutama di bidang administrasi kependudukan. Dalam indikator ini kualitas pelayanan dilihat dari indikator kecermatan petugas sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut penulis ketahui berdasarkan wawancara yang menunjukkan bahwa isi dalam akta kelahiran sudah sesuai dan tidak ada kesalahan. Petugas sudah teliti dalam mengerjakan tugasnya dan petugas yang bertugas memiliki kompetensi serta keterampilan yang baik dalam mengurus penerbitan dokumen akta kelahiran.

Pada kriteria kemampuan para petugas mengoperasikan alat bantu

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si D'nOK berdasarkan indikator kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut terjadi karena para petugas telah dibekali dengan pelatihan dalam mengerjakan tugasnya masing-masing menggunakan alat bantu dan berdasarkan observasi yang dilakukan terlihat bahwa petugas tampak mahir dalam mengoperasikan alat bantu dan tidak menemukan kendala.

Kemudian pada indikator keahlian petugas dalam mengatasi permasalahan alat bantu bahwa kemampuan petugas dalam menangani permasalahan terkait alat bantu sudah baik. Dalam hal penanganan yang tidak bisa dilakukan sendiri sudah berjalan dengan baik dengan melakukan koordinasi terhadap teknisi terkait sampai kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Upaya-upaya tersebut dilakukan agar proses pelayanan tidak terhambat dan dapat berjalan dengan maksimal.

Pada indikator standar pelayanan yang jelas menunjukkan bahwa standar pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang jelas dan berlaku sesuai dengan ketentuan yang ada. Kemudian hasil wawancara yang ada tersebut diperiksa kesahihannya dengan hasil studi dokumentasi yaitu berupa Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Nomor 470/799/ Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Pengganti Standar Pelayanan Nomor 470/0138/ Tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Dengan demikian berdasarkan teknik pengumpulan data dan hasil analisis yang dilakukan berdasarkan wawancara, studi dokumentasi dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ditinjau dari dimensi reliability dinilai cukup baik, dimana para pegawai andal dalam melayani masyarakat, mampu mengatasi permasalahan yang ada ketika proses pelayanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat dipahami sebagai kemampuan instansi untuk memberikan respon yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan cepat dan tanggap. Adapun kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK pada dimensi responsiveness diukur melalui kriteria respon petugas terhadap pemohon dan respon petugas terhadap permasalahan aplikasi Si D'nOK.

Pada indikator respon petugas terhadap pemohon dapat diketahui bahwa Dinas membuka media aduan dan keluhan seperti nomor telepon, whatsapp, website, email, twitter, instagram. Akan tetapi respon oleh petugas dianggap lama dan tidak responsif sehingga menyita waktu masyarakat. Dengan demikian maka dapat dipahami bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah memberikan wadah bagi masyarakat untuk bertanya dan mengajukan keluhannya akan tetapi respon dari pegawai Disdukcapil masih belum cepat dan tanggap sehingga menjadi kendala bagi masyarakat.

Pada indikator respon petugas terhadap permasalahan aplikasi Si D'nOK dapat diketahui bahwa masih kurang dan akan menghambat proses pelayanan. Hal tersebut diketahui berdasarkan wawancara dan ulasan laman *play store* yang menunjukkan bahwa aplikasi sering *error* akan tetapi responsivitas pegawai terhadap keluhan pemohon tidak berjalan dengan maksimal. Tentunya hal ini harus diperbaiki agar masyarakat dapat merasakan pelayanan administrasi kependudukan secara maksimal.

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui dimensi *Responsiveness* adalah belum baik. Hal tersebut dikarenakan lambatnya respon akan kebutuhan pertanyaan dan keluhan masyarakat, selain itu pada laman komentar *play store* tidak ada sama sekali jawaban akan keluhan masyarakat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) dapat dimengerti sebagai kemampuan dalam memberikan jaminan waktu akan pelayanan. Adapun kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK diukur melalui 2 kriteria yaitu kepastian waktu pelayanan dan kepastian mendapatkan pelayanan.

Analisis pada indikator kepastian waktu pelayanan diawali dengan pentingnya jangka waktu pelayanan. Adapun menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 69 yang menegaskan bahwa instansi pelaksana yang diberi kewenangan sesuai dengan tanggung jawabnya wajib menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk paling lambat 14 (empat belas) hari. Sementara itu, standar yang menjadi acuan dalam memberikan jaminan kepastian waktu pelayanan adalah Surat Keputusan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Nomor 470/799/ Tahun 2022 dimana waktu pengerjaan akta kelahiran maksimal 5 hari kerja. Hal tersebut kemudian ditunjang kembali oleh hasil data wawancara dimana masyarakat merasa terbantu akan kepastian rentang waktu penyelesaian dokumen sehingga masyarakat dapat mempersiapkan diri dalam pengambilan dokumen atau hal lainnya yang berkaitan dengan dokumen tersebut.

Kemudian pada indikator kepastian mendapatkan pelayanan didapati bahwa bagi masyarakat yang akan mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran tidak dibatasi, semua masyarakat dapat mengajukan permohonan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si D'nOK akan tetapi jumlah kuota pada saat pengambilan dibatasi yaitu 50 orang per hari. Pembatasan jumlah masyarakat yang hendak mengambil akta kelahiran ini dibatasi dengan maksud untuk mengurangi resiko penyebaran virus Covid-19. Namun, pada prinsipnya semua masyarakat dipastikan mendapat giliran dalam pengajuan penerbitan dokumen akta kelahiran.

Dengan demikian maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang ditinjau dari dimensi *assurance* telah berjalan dengan baik.

5. *Empathy (*Empati*)*

Dimensi *Empathy* (empati) menggambarkan sikap kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan. Hal tersebut menjadi syarat penting dalam pelayanan agar masyarakat merasa puas dan memberikan respon yang baik akan pelayanan yang diterimanya. Adapun kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK menurut dimensi Empathy diukur melalui 3 kriteria yaitu mendahulukan kepentingan pemohon, sikap ramah dan sopan, dan tidak diskriminatif.

Pada indikator mendahulukan kepentingan pemohon dapat dipahami bahwa hal tersebut merupakan salah satu faktor yang dapat membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan adalah ketika petugas yang bekerja memberikan perhatian dan fokusnya kepada masyarakat yang sedang mengajukan permohonan. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut diketahui bahwa petugas melakukan pelayanan sesuai dengan antrean tanpa mendahulukan kepentingan pribadi. Hasil wawancara juga diketahui bahwa ada arahan khusus dari pimpinan instansi dan komitmen bersama untuk melakukan pelayanan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Observasi yang dilakukan oleh penulis juga menunjukkan bahwa petugas yang melayani masyarakat fokus dan serius tanpa membeda-bedakan masyarakat yang mengurus dokumen.

Kemudian salah satu hal sederhana namun penting untuk dilakukan dalam kegiatan pelayanan ialah sikap yang ramah dan sopan oleh petugas. Hal tersebut dimaksudkan agar masyarakat merasa nyaman ketika membutuhkan bantuan terhadap petugas, baik itu secara langsung ketika akan mengambil dokumen akta kelahiran maupun ketika mengajukan pertanyaan melalui media penyampaian aduan. Pada indikator sikap ramah dan sopan diketahui bahwa petugas menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) baik kepada masyarakat maupun antar pegawai. Tujuan diberlakukannya hal tersebut adalah untuk menciptakan suasana yang nyaman dalam bekerja.

Sementara itu, pada indikator tidak diskriminatif pun perlu untuk dianalisis. Hal tersebut tidak terlepas dari keadaan penduduk Kota Semarang yang heterogen. Pada indikator tersebut dapat dipahami bahwa para petugas menerapkan keadilan bagi semua masyarakat. Tidak ada kecenderungan memihak kepada masyarakat berdasarkan penampilan maupun hal lainnya. Semua masyarakat terlayani berdasarkan antrean.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan pula bahwa dimensi *empathy* pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah baik. Hal tersebut terbukti dari sikap petugas yang melayani dengan ramah dan sopan serta tidak diskriminatif. Pemberlakuan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) juga menjadi pendukung dalam proses pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK pada dasarnya memberikan banyak dampak positif baik bagi masyarakat maupun instansi setempat dalam rangka mencapai tertib administrasi kependudukan. Aplikasi Si D'nOK juga merupakan salah satu

inovasi yang baik dalam upaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien kepada masyarakat. Penulis menemukan temuan penting yakni alur pelayanan melalui aplikasi Si D'nOK mampu menjadi media yang mudah dipahami dan membantu masyarakat untuk mengakses dimanapun mereka berada. Sama halnya dengan temuan Randi Novrizal dan Jumiati bahwa alur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit akan membantu masyarakat dan mencapai tujuan pelayanan publik yang baik (Novrizal & Jumiati, 2020), mudahnya alur dan akses pelayanan melalui aplikasi Si D'nOK menjadi kunci dalam baiknya kualitas pelayanan.

Sebagai aplikasi yang baru, aplikasi Si D'nOK juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah aplikasi yang sering *error* dan dirasa belum semua masyarakat mengetahui akan adanya aplikasi Si D'nOK dan cara penggunaannya. Layaknya penelitian oleh Agus Piranda dan Zulkifli yang menemukan bahwa proses sosialisasi belum dilaksanakan secara maksimal sehingga masyarakat tidak banyak yang belum mengetahui akan program jemput bola (Piranda & Zulkifli, 2019). Namun, dalam pelaksanaan pelayanan Dinas telah melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab dan tuntas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Layaknya temuan Siti Maisyarah bahwa Dinas telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal tersebut tampak pada kecermatan petugas dalam menerbitkan akta kelahiran. Kemudian, ketepatan waktu dalam proses pelayanan pun sudah berjalan dengan baik dan rasa empati petugas yang tercermin dari sikap pegawai yang ramah, sopan serta bersikap adil menjadi hal yang baik bagi masyarakat karena akan menimbulkan rasa nyaman kepada masyarakat (Maisyarah, 2019).

Faktor Pendukung dalam Kualitas Pelayanan

Penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilakukan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi pada lokus penelitian. Adapun berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis yang dilakukan maka penulis menemukan 2 (dua) faktor yang menjadi pendukung dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik antara lain sikap pegawai yang terdiri atas etika, moril dan kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat dan mekanisme pelayanan administrasi kependudukan yang jelas.

Pertama, suatu sistem tidak akan berhasil jika elemen-elemen di dalamnya tidak dapat menjalankan tugas nya dengan baik dan benar. Sebagai satu kesatuan sistem pelayanan, faktor kesadaran diri pegawai menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan pelayanan menggunakan aplikasi Si D'nOK. Adapun kesadaran yang dimaksud berkaitan dengan etika, moril, dan kedisiplinan pegawai. Dalam proses pelayanan, para pegawai telah melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, petugas telah melayani masyarakat dengan sabar dan ramah. Tidak hanya itu, kedisiplinan pegawai yang baik pun menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kedua, pada proses pelayanan administrasi kependudukan terdapat alur atau mekanisme yang harus dilaksanakan.

Mekanisme tersebut membantu petugas maupun masyarakat dalam menjalankan proses permohonan dan penerbitan dokumen kependudukan. Jika mekanisme tersebut jelas, maka tidak terjadi tumpang tindih dan sistem yang dikerjakan akan berjalan dengan baik dan benar. Hal ini lah yang menjadi salah satu faktor pendukung yang ada dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. Mekanisme alur pelayanan terdapat dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Nomor 4760/799 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Pengganti Standar Pelayanan Nomor 470/0138/Tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Adapun dengan disahkannya aturan tersebut maka akan membantu dalam memberikan kejelasan mekanisme penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Si D'nOK sehingga alur pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan

Penulis melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi berkaitan dengan faktor yang menjadi penghambat dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Adapun berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis yang dilakukan maka penulis menemukan 2 (dua) faktor yang menjadi penghambat, yaitu keterbatasan akses dan kurangnya kualitas sumber daya dan belum optimalnya sosialisasi penggunaan aplikasi Si D'nOK kepada masyarakat.

Pertama, pada dasarnya aplikasi Si D'nOK merupakan aplikasi yang difasilitasi oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang harus melakukan koordinasi terkait pengembangan aplikasi. Selain itu, keterbatasan *server* menjadi suatu kendala sebab terkadang kapasitas dari *server* tidak mampu menampung banyaknya pengajuan oleh masyarakat.

Kedua, masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang cara penggunaan aplikasi Si D'nOK. Tentu hal ini menjadi penghambat sebab adanya aplikasi Si D'nOK bertujuan untuk membantu mempermudah masyarakat, ketika ada masyarakat yang belum mengetahui tentang penggunaan aplikasi maka akan menyulitkan masyarakat dan tidak mencapai tujuan adanya aplikasi tersebut. Oleh sebab itu diperlukan optimalisasi sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi Si D'nOK.

Upaya yang Dilakukan dalam Mengatasi Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan

Guna menjawab kebutuhan akan keperluan masyarakat yang semakin beragam tentu harus dilakukan beberapa perbaikan dan pengembangan dalam pelaksanaan proses pelayanan. Adapun selain pengembangan terhadap aplikasi dan ketersediaan server yang mencukupi, kemampuan petugas dalam penguasaan bidang teknologi juga menjadi komponen utama dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui aplikasi Si D'nOK dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Sehubungan dengan hal tersebut maka diperlukan upaya untuk mengatasi

permasalahan keterbatasan akses, server dan sumber daya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah melakukan upaya-upaya dalam mengatasi keterbatasan akses, server dan kemampuan sumber daya ini. Adapun upaya yang telah dilakukan adalah melakukan koordinasi dan penyediaan media bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan masukannya melalui nomor whatsapp dan media sosial lainnya seperti instagram dan twitter. Adapun koordinasi tersebut dilakukan kepada Dinas Pemberdayaan Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah dan Dinas Komunikasi, Informasi Statistika dan Persandian Kota Semarang. Kemudian, pertimbangan penambahan kapasitas server juga dilakukan dengan terus memantau lalu lintas permohonan melalui aplikasi Si D'nOK dan akan digunakan sebagai dasar dalam penambahan server. Lalu, pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam bidang teknologi juga sedang dilaksanakan oleh Dinas, hal tersebut tercantum dalam Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2022 (2022:36) yang diupayakan dengan melaksanakan kursus-kursus singkat di bidang penguasaan teknologi dan melakukan bimbingan teknis maupun pelatihan di lingkungan Dinas.

Kemudian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah berupaya mensosialisasikan tata cara penggunaan aplikasi Si D'nOK sebagai langkah dalam menyebarluaskan informasi yang diperlukan masyarakat. Selain itu Dinas juga melakukan sosialisasi baik tentang pemahaman pentingnya pengurusan dokumen kependudukan yang dilakukan dengan penyebaran pamflet, pengunggahan video tutorial melalui youtube, maupun kanal lainnya seperti *facebook, twitter* dan *instagram*. Selanjutnya, sosialisasi dilaksanakan juga melalui TPDK yang ada di tiap-tiap kecamatan di Kota Semarang agar masyarakat mengetahui dan paham akan pengurusan dokumen kependudukan dalam hal ini akta kelahiran di Kota Semarang.

KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah dapat dipahami berdasarkan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2018:63-64) yang diukur dalam 5 kriteria yaitu bahwa dari dimensi *tangible* masih belum baik, hal tersebut dikarenakan masih terdapat kurang responsif dan *error* pada aplikasi Si D'nOK yang menyebabkan kesulitan pada masyarakat dalam mengakses permohonan. Lalu dilihat dari dimensi *responsiveness* kualitas pelayanan nya belum berjalan dengan baik hal tersebut dikarenakan masih lambatnya respon akan pertanyaan tentang permasalahan yang dialami masyarakat dalam proses permohonan. Sementara itu ditinjau dari dimensi *Reliability, Assurance* dan *Empathy* sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dinilai dari keadaan pegawai yang andal dalam pembuatan akta kelahiran, waktu pelayanan yang tepat dan sikap petugas yang ramah, sopan dan tidak diskriminatif.

Kemudian, faktor yang menjadi pendukung dalam kualitas pelayanan adalah sikap pegawai yang berhubungan moril, etika dan kedisiplinan serta mekanisme pelayanan administrasi

kependudukan yang jelas. Sementara itu, faktor yang menghambat dalam kualitas pelayanan adalah keterbatasan akses, server dan kemampuan sumber daya serta belum optimalnya sosialisasi penggunaan aplikasi Si D'nOK kepada masyarakat.

Selanjutnya, upaya yang telah dilakukan dalam menanggulangi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan koordinasi dengan Dinas Pemberdayaan Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah dalam pengembangan aplikasi dan bekerja sama dengan Dinas Komunikasi, Informasi, Statistika dan Persandian Kota Semarang dalam kebutuhan server, menyediakan media bagi masyarakat yang akan menyalurkan keluhan dan masukannya seperti kontak *whatsapp, facebook, twitter* dan *instagram* dan mensosialisasikan tata cara penggunaan aplikasi Si D'nOK melalui tutorial-tutorial cara penggunaan aplikasi lewat video yang diunggah ke media kanal *youtube* serta menyebarluaskan link tersebut ke berbagai kanal media sosial seperti twitter, instagram dan berupa pamflet yang ditempel di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang maupun seluruh TPDK tiap Kecamatan.

DAFTAR REFERENSI

BUKU

Djafri, N. (2018). Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental). Gorontalo: Idea Publishing.

Dr. Hardiansyah, M. S. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (EDISI REVISI). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Henry Siswosoediro. (2008). Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri). Jakarta: Visimedia.

Kothari, C.R. (2012). Research Methodology: An Introduction In Research Methodology: Methods and Techniques

Moleong, L. J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Neuman, W. L. (2011). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. In Pearson Educative

Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia

Simangunsong, F. (2017). Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

----------, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

JURNAL

Maisyarah S., 2014. "Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Tahun 2019", 4(2), 46–53.

Novrizal R & Jumiati., 2020. "Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi", Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP). 2(2), 9–17.

Wasistiono, S., 2019. "Aspek Pemerintahan Dan Perubahan Komprehensif Era Digital", Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, 45(1), 1–16.

https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i1.350

Zulkifli, A. P., 2019. “Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga”, Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 5(2), 233–243

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

SUMBER LAIN

https://semarangkota.bps.go.id. Data Kepadatan Penduduk di Kota Semarang. Rabu, 23 Maret 2022.

Laporan Capaian Indikator Kinerja Daerah RPJMD Kota Semarang Tahun 2016-2021 Sampai Dengan Triwulan IV Tahun 2020

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Nomor 470/799 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Pengganti Standar Pelayanan Nomor 470/0138/Tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/).