

Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat Dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Achmad Safna Al Azra, Ari Subowo, Augustin Rina Herawati

Departement of Public Administration, Faculty of Social and Politival Science

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407/ Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Surel: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

An Electronic Resident Identity Card or KTP-el is a population document that must be owned by every Indonesian citizen or Indonesian citizen aged 17 years or over. However, not all Indonesian citizens are required to have an e-KTP, especially the elderly. One of the reasons why elderly people do not have an e-KTP is limited ability or illness so they cannot record their e-KTP at the District Office or Disdukcapil. To overcome this, the Semarang City Disdukcapil provides an e-KTP recording service for the elderly through the Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif or JEMPOL TIGER JAPRI. This research aims to analyze the effectiveness of JEMPOL TIGER JAPRI services as a step to fulfill the ownership rights of e-KTP for the elderly in Semarang City. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, documentation and observation. The research was carried out at the Semarang City Population and Civil Registration Service and North Semarang District with informants who were involved in the JEMPOL TIGER JAPRI Service. Research informants were selected using purposive sampling technique. The theory used in this research is the theory of program effectiveness according to Sutrisno, which takes into account the phenomena of program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement and real change. The results of the research show that JAPRI JEMPOL TIGER services have not been running effectively because the results achieved and timeliness have not been optimal. Apart from that, the program monitoring factor which has not been implemented optimally is an obstacle to the effectiveness of JEMPOL TIGER JAPRI services.

Key words: service, e-KTP, elderly

PENDAHULUAN

Peningkatan efektivitas penyelenggaraan pemerintah daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam peraturan perundangan tersebut terdapat pembagian urusan pemerintahan, yaitu urusan absolut, konkuren, dan umum. Urusan pemerintahan konkuren merupakan urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah. Urusan yang bersifat konkuren ini dibagi menjadi dua, yaitu urusan wajib dan urusan pilihan. Salah satu urusan pemerintahan wajib yang sering menjadi sorotan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan. Namun, permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam pelayanan kependudukan seringkali dialami oleh masyarakat sehingga menimbulkan stigma buruk bagi organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebagai langkah memperbaiki citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono mengesahkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Regulasi tersebut ditujukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan tuntutan pelayanan profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan

tidak diskriminatif, serta mempertimbangkan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum. Bentuk profesionalitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan penertiban, perekaman dan pendistribusian dokumen kependudukan dengan penuh tanggung jawab serta menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas setiap peristiwa kependudukan.

Namun, kepemilikan dokumen kependudukan hingga saat ini belum maksimal di mana masih banyak penduduk yang belum tertib dokumen kependudukan, bahkan belum memiliki dan melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Padahal KTP-el bukan hanya sekedar kartu identitas penduduk, namun juga memiliki berbagai kegunaan lainnya seperti untuk pengurusan paspor, SIM, pensiunan, BPJS dll. Pada kenyataannya belum semua WNI berusia 17 tahun ke atas, khususnya lansia memiliki KTP-el. Hal seperti ini mengakibatkan proyeksi terhadap penduduk dan arah pembangunan menjadi kurang akurat. Mirisnya, fenomena tidak tertib dokumen kependudukan bukan hanya terjadi di kota kecil maupun kabupaten tetapi juga terjadi di kota-kota besar seperti Semarang.

Kota Semarang merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia dengan jumlah penduduk mencapai 1.653.524 jiwa (BPS, 2020). Sebagai Ibu kota Provinsi Jawa Tengah, tentu terdapat berbagai macam penduduk yang ada di Kota Semarang baik dari Warga Negara Asing (WNA) maupun Warga Negara Indonesia (WNI). Maka dari itu, untuk mendapatkan data kependudukan yang akurat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pencatatan administrasi kependudukan. Berdasarkan Evaluasi RKPD Urusan Wajib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tahun 2021 diperoleh data terkait Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai berikut:

Tabel 1.1 Presentase Kinerja Daerah Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (2017-2019)

N o	Indikator	2019	2020	2021
1	Validasi <i>database</i> Kependudukan	97	97	97
2	Capaian kepemilikan KTP-el	97,14	98,07	95,07

3	Rasio keluarga berKK (Kartu Keluarga)	100	100	100
4	Rasio bayi berakta kelahiran	97,15	95,46	99,26

Sumber: RKPD Kota Semarang tahun 2023

Salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap penduduk adalah KTP-el. Namun, capaian kepemilikan KTP-el di Kota Semarang masih lebih rendah bila dibandingkan dengan daerah lain yang ada di sekitar Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Perbandingan Pencapaian Kepemilikan KTP Elektronik 2021

Daerah	Penduduk wajib berKTP	Penduduk belum memiliki KTP-el	%
Kota Semarang	1.234.920	60.908	4,93%

Surabaya	2.241.783	90.607	4,06%
Bandung	1.830.185	6.717	0,37%

Sumber: RKPD Kota Semarang 2023
(diolah)

Tabel 1.1 menunjukkan presentase penduduk yang belum memiliki KTP-el di Kota Semarang lebih tinggi daripada ibu kota provinsi lainnya. Untuk meningkatkan capaian dan pemerataan kepemilikan KTP-el, Disdukcapil Kota Semarang melakukan pelayanan jemput bola bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan atau melakukan aktivitasnya seperti penduduk lansia rentan. Jumlah penduduk lansia di Kota Semarang pada tahun 2021 mencapai 311.286 jiwa yang sebagian merupakan penduduk miskin dan perlu diperhatikan hak dan kesejahteraannya.

Penduduk yang belum memiliki KTP-el di antaranya adalah penduduk yang melakukan mutasi, wajib KTP belum rekam termasuk wajib KTP-el pemula serta lansia yang belum melakukan perekaman. Untuk mengetahui jumlah lansia di Kota Semarang yang belum memiliki KTP-el dapat dilihat melalui hasil proyeksi pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3 Penduduk Lansia Kota Semarang 2021

Kecamatan	Penduduk lansia	Lansia yang belum memiliki KTP-el
Mijen	10.048	495
Gunungpati	13.619	671
Banyumanik	25.324	1248
Gajahmungkur	13.598	670
Semarang Selatan	20.418	1007
Candisari	19.161	944
Tembalang	23.309	1149
Pedurungan	26.933	1327
Genuk	12.246	603
Gayamsari	13.777	679
Semarang Timur	23.691	1167
Semarang Utara	32.906	1622
Semarang Tengah	23.516	1159
Semarang Barat	29.840	1471
Tugu	5.282	260
Ngaliyan	17.618	869
Jumlah	311.286	15.346

Sumber: Sistem Integrasi dari Lahir sampai Meninggal (Silaga) Kota Semarang (diolah)

Berdasarkan tabel 1.3 dari hasil proyeksi antara jumlah penduduk lansia per-kecamatan di Kota Semarang dengan presentase penduduk wajib ber-KTP-el yang belum memiliki KTP-el. Diperoleh data sejumlah 15.346 lansia di Kota Semarang belum memiliki KTP-el. Kecamatan Semarang Utara merupakan kecamatan dengan lansia terbanyak belum memiliki KTP-el (1.622) dan Kecamatan Tugu paling sedikit (260).

Penduduk lansia khususnya yang berada di bawah kemiskinan menjadi tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan kesejahteraannya melalui bantuan-bantuan sosial yang diberikan. Namun karena keterbatasan mereka dalam melakukan aktivitasnya, sebagian dari mereka belum memiliki dokumen kependudukan khususnya KTP elektronik yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan bantuan sosial maupun kesehatan. Akibatnya, bantuan sosial yang seharusnya tepat sasaran bagi yang membutuhkan menjadi tidak tercapai karena belum terdaftar dalam administrasi kependudukan. Oleh karena itu, birokrasi harus bertransformasi ke arah yang lebih baik. Salah satu bentuk transformasi birokrasi adalah dengan merubah pola pelayanan publik yang dulu masyarakat harus terkonsentrasi pada kantor pelayanan, kini birokrasi melakukan terobosan untuk

menjemput bola dengan turun ke lingkungan masyarakat.

Pemerintah Kota Semarang melalui Perwalkot Semarang nomor 46 tahun 2020 tentang Rencana Kerja Perangkat Daerah (RKPD) telah mengatur upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan khususnya dokumen kependudukan yang salah satunya dapat dilakukan dengan pelayanan jemput bola. Pelayanan jemput bola Disdukcapil Kota Semarang terdiri dari berbagai pelayanan, salah satunya adalah Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (JEMPOL TIGER JAPRI) yang ditujukan untuk melayani administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dan lansia. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI untuk lansia sebagai tindak lanjut Permendagri no.19 tahun 2018 tentang peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan studi kasus masyarakat di Kecamatan Semarang Utara. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penentuan informan menggunakan teknik

purposive sampling dengan kriteria tertentu berupa informan yang terlibat dalam pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu: Subkor Inovasi Pelayanan, Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Sie Pendaftaran Penduduk, dan masyarakat penerima layanan JEMPOL TIGER JAPRI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas dapat diartikan sebagai kesesuaian hasil yang dicapai dengan hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, apabila hasil yang dicapai dari suatu program semakin mendekati target yang diinginkan maka program tersebut semakin mendekati kata efektif. Program JEMPOL TIGER JAPRI merupakan pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kota Semarang berbasis jemput bola yang ditujukan untuk masyarakat berkebutuhan khusus seperti lansia dan penyandang disabilitas. Produk pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI adalah KTP-el bagi lansia dan penyandang disabilitas yang belum pernah melakukan perekaman dan tidak dapat melakukan perekaman secara normal di Disdukcapil maupun Tempat Perekaman Dokumen Kependudukan (TPDK) yang ada di seluruh kantor kecamatan.

Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif

(JEMPOL TIGER JAPRI) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada penelitian ini dianalisis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (dalam Nuraida, 2019). Fenomena yang dianalisis dalam teori ini antara lain: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, dan tercapainya tujuan. Berdasarkan penelitian di lapangan, Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI telah berjalan cukup efektif.

A. Efektivitas Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Disdukcapil Kota Semarang

1. Pemahaman program

JEMPOL TIGER JAPRI merupakan program pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem jemput bola untuk masyarakat berkebutuhan khusus seperti lansia dan penyandang disabilitas. Secara umum, pihak yang terlibat dalam program JEMPOL TIGER JAPRI telah menjalankan perannya masing-masing baik dari pelaksana maupun penerima pelayanan.

Secara umum pada fenomena pemahaman Program, pihak pelaksana dan penerima pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI telah memahami

program ini. Dari tiga aspek yang dianalisis (penyusunan program, sosialisasi, dan pelaksanaan program) telah dilakukan sebagaimana mestinya. Namun masih terdapat masalah yang mengganggu efektivitas pelayanan. Permasalahan yang paling menonjol terdapat pada aspek pelaksanaan program di mana terdapat keluhan dan yang dirasakan oleh masyarakat pemohon. Setelah masyarakat mengajukan permohonan, permohonan tersebut tidak segera ditindaklanjuti.

2. Ketepatan sasaran

Pada tahun 2021, kepemilikan KTP-el di Kota Semarang baru mencapai angka sekitar 95% dari target yang ditetapkan, yaitu 100%. Diantara 5% jumlah penduduk yang belum memiliki KTP-el di Kota Semarang, terdapat kurang lebih 15.346 lansia yang belum memiliki KTP-el berdasarkan hasil proyeksi. Sebagian dari jumlah lansia yang belum memiliki KTP-el terdapat lansia yang tidak dapat melakukan perekaman KTP-el baik di Disdukcapil Kota Semarang di

Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yang terdapat di tiap kecamatan. Oleh karena itu, dibentuklah program pelayanan berbasis jemput bola atau JEMPOL TIGER JAPRI untuk mendatangi lansia yang hendak melakukan perekaman. Melalui program pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI ini Disdukcapil Kota Semarang berusaha memenuhi hak lansia untuk memiliki KTP-el.

Pelaksanaan program JEMPOL TIGER JAPRI diberikan sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Di mana sasaran tersebut adalah masyarakat lansia dan penyandang disabilitas yang tidak dapat melakukan perekaman secara normal. Melalui pengajuan surat permohonan disertai dengan keterangan serta persyaratan yang telah ditentukan menunjukkan keadaan sesungguhnya dari pemohon dan layak menerima pelayanan.

3. Ketepatan waktu

Pada fenomena ini, pelaksanaan program JEMPOL TIGER JAPRI seharusnya dilakukan sesuai dengan waktu

yang telah ditentukan, yaitu maksimal 7 hari setelah mengajukan permohonan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa masih dijumpai ketidaktepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan. Penyebab utama pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI mengalami masalah ketepatan waktu adalah keterbatasan SDM pelaksana sehingga seringkali permohonan mengalami keterlambatan pelaksanaan.

4. Tercapainya tujuan

Tujuan Pelaksanaan JEMPOL TIGER JAPRI adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pencapaian tujuan ini didukung dengan aspek sarana-prasarana dan pelayanan yang berkelanjutan sehingga menunjukkan komitmen dan profesionalitas Disdukcapil Kota Semarang dalam melaksanakan pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI.

5. Perubahan nyata

Melalui pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI diharapkan mampu memenuhi kebutuhan

administrasi kependudukan masyarakat berkebutuhan khusus. Pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan yang baik menunjukkan pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI telah dilakukan sesuai dengan Permendagri nomor 19 tahun 2018 tentang peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.

Perubahan nyata pada pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI adalah Disdukcapil Kota Semarang mengedepankan kebutuhan dan hak masyarakat akan KTP-el pada seluruh warga negara di Kota Semarang sehingga dapat merubah pandangan buruk masyarakat (khususnya yang terlibat dalam pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI) bagi birokrasi pemerintahan. Bentuk pelayanan konvensional menjadi pelayanan jemput bola menjadi bukti adanya perubahan dalam bentuk pelayanan publik.

B. Faktor Penghambat pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI

1. Ketepatan sasaran

Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI sendiri memiliki sasaran pelayanan, yaitu lansia rentan dan penyandang disabilitas di Kota Semarang. Adanya sasaran pelayanan yang jelas ini memudahkan JEMPOL TIGER JAPRI menjangkau target masyarakat yang membutuhkan sehingga ketepatan sasaran menjadi salah satu faktor pendorong pelaksanaan pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Dispendukcapil Kota Semarang.

2. Sosialisasi

a. Pelaksanaan sosialisasi Program JEMPOL TIGER JAPRI telah dilakukan dengan melibatkan perwakilan dari 16 kecamatan se-Kota Semarang melalui sebuah forum sosialisasi. Selain itu, masyarakat juga dapat mengamati perkembangan pelayanan kependudukan melalui akun sosial media Disdukcapil Kota Semarang.

b. Pihak yang menjalankan sosialisasi dengan perwakilan kecamatan adalah Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

3. Tujuan program

Ketercapaian hasil dari pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI telah sesuai dengan Regulasi dan tujuan program. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi dan tujuan program memiliki peran dalam mendorong efektivitas program JEMPOL TIGER JAPRI

4. Pemantauan program

a. Disdukcapil Kota Semarang memiliki Tim pemantau yang terdiri dari Kabid Pendaftaran Penduduk dan sekretariat untuk memantau jalannya program JEMPOL TIGER JAPRI

b. Kegiatan evaluasi terkait pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI dilakukan dalam kurun waktu seminggu sekali. Namun pelaksanaan JEMPOL TIGER JAPRI masih mengalami keterlambatan pelayanan.

c. Terdapat wadah yang dapat digunakan untuk menyalurkan aspirasi dan pengaduan layanan melalui kontak *Whatsapp* dan media sosial Disdukcapil Kota Semarang.

KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI menurut teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (dalam Nuraida, 2019), diketahui 5 fenomena yang digunakan untuk melihat efektivitas program. Fenomena tersebut antara lain: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Pada fenomena pemahaman program, ketepatan sasaran, dan perubahan nyata telah berjalan sesuai dengan kondisi ideal dalam teori efektivitas menurut Sutrisno (dalam Nur'aida, 2019) dimana pihak pelaksana dan penerima telah memahami mekanisme pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI. Namun pada fenomena ketepatan waktu dan tercapainya tujuan masih dijumpai permasalahan di mana pada pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI masih dijumpai keterlambatan pelayanan. sedangkan faktor yang digunakan untuk melihat efektivitas program menurut Budiani adalah ketepatan sasaran, sosialisasi program, tercapainya tujuan, dan pemantauan program. Pada pelaksanaan program JEMPOL TIGER JAPRI, terdapat tiga faktor yang menunjukkan kontribusi yang baik, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, dan tercapainya tujuan, sedangkan faktor pemantauan program masih dijumpai permasalahan sehingga dapat dikatakan

sebagai faktor penghambat pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI.

SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada pembahasan penelitian, berikut saran yang dapat diberikan sebagai masukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI:

1. Disdukcapil Kota Semarang sebagai pelaksana pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI perlu membuat pemetaan terkait persebaran lansia yang belum memiliki KTP-el dengan melakukan proyeksi sehingga didapat daerah prioritas untuk pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI, salah satunya adalah Kecamatan Semarang Utara.
2. Disdukcapil Kota Semarang perlu menambahkan personil ke dalam tim JEMPOL TIGER JAPRI karena saat ini tim pelaksana tidak cukup dan hanya terdiri dari 2 pegawai yang harus bertanggungjawab melayani seluruh permohonan perekaman KTP-el bagi penduduk rentan.
3. Terkait fenomena ketepatan waktu, perekaman KTP-el bagi lansia, Disdukcapil Kota Semarang perlu membuat jadwal perekaman KTP-el

JEMPOL TIGER JAPRI bagi lansia agar waktu pelaksanaan program dapat berjalan dengan terstruktur dan lebih optimal.

4. Terkait fenomena pemantauan program, tim pemantau program JEMPOL TIGER JAPRI yang terdiri dari Sekretariat dan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Semarang perlu memberikan pengingat atau *reminder* kepada pelaksana JEMPOL TIGER JAPRI secara lebih tegas agar pelaksanaan pelayanan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Keban, Y.T., 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Gava Media.
- Kettner, M., dkk. (2008). *Designing and Managing Programs: an Effectiveness-Based Approach*. Sage Media: California.
- Layaman, & Hartati, S. (2009). Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. *Benefit Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 13–33. <http://journals.ums.ac.id/index.php/benefit/article/view/1280/843>
- Mitaya, P. P., Brawijaya, U., Administrasi, F. I., Publik, J. A., Studi, P., & Administrasi, I. (2019). *INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA*.
- Rahmawati Sururama¹, A. F. B. P. (2021). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (Kia) Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. *Jurnal Media Demokrasi*, Vol. 3 No.(2), 64–79.
- Schwarz, P., Body, J. J., Cáp, J., Hofbauer, L. C., Farouk, M., Gessl, A., Kuhn, J. M., Marcocci, C., Mattin, C., Muñoz Torres, M., Payer, J., Van De Ven, A., Yavropoulou, M., Selby, P., & فاطمی, شیمی. (2014). No Title شیمی مواد غذایی. *European Journal of Endocrinology*, 171(6), 727–735. <https://ej.e.bioscientifica.com/view/journals/eje/171/6/727.xml>
- Siagian, Sondang. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Syah, Satria Fahrudin, 2018. (2018). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan (PSDMS) dalam Perwujudan Good Governance (Studi di Desa Sambirejo Kecamatan Plupuh Kabupaten Sragen)*. i–126. <http://lib.unnes.ac.id/38248/1/8111413188.pdf>
- Tengah, D., Nasional, P. P., Lembaran, T., Republik, N., Lembaran, T., & Republik, N. (2023). *Wali kota semarang*.
- Tengah, P. J., & Pengantar, K. (n.d.). *Tahun 2021*.
- Undang-Undang Nomor 5. (2014). *Tentang Administrasi Kependudukan. Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 1–104. [sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_\(ASN\).pdf%5Cn](http://sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).pdf%5Cn)
- Wardhani, A. K. (2019). *Efektivitas*

*Pelayanan Publik Di Kantor Dinas
Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum
Tata Negara Islam). 1, 105–112.*