

26/06/25

**KUALITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA KTP-EL BAGI
PENYANDANG DISABILITAS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG
(STUDI KASUS KECAMATAN SEMARANG UTARA)**

Toga Marisi Lumban Gaol¹, R. Slamet Santoso²

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Diponegoro

Jln. Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269 Telepon (024)

7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Equitable and comprehensive population administration services are part of the state's commitment to fulfilling the rights of all citizens, including persons with disabilities. The Semarang City Government, through the Department of Population and Civil Registration, launched a mobile KTP-el service program as an effort to reach vulnerable groups. This study aims to describe the quality of the mobile KTP-el service and to describe the inhibiting factors affecting the quality of service delivery. The study is based on the service quality theory developed by Zethaml, Parasuraman, and Berry (1990). A descriptive qualitative method was used, with data collected through interviews, observation, and document analysis. The findings indicate that the dimensions of reliability, assurance, and empathy have been implemented fairly well. However, the tangible and responsiveness dimensions still exhibit weaknesses, such as mismatched staff attributes, a lack of supporting facilities, and untimely service delivery. The inhibiting factors include uneven staff awareness, the absence of specific standard operating procedures (SOPs), limited personnel, and insufficient training. To improve the quality of mobile KTP-el services for persons with disabilities, it is necessary to establish policies on staff attribute standards, increase accessible facilities, and develop a better-coordinated service schedule to ensure the services are more responsive and inclusive.

Keywords: *Public service, Mobile service, KTP-el, Disability, North Semarang*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang rentan dan berhak memperoleh perlakuan yang adil, termasuk dalam hal administrasi kependudukan. Menurut Ndaumanu (2020) kelompok rentan, dikenal sebagai pihak yang paling sering mengalami diskriminasi dan hak-haknya kerap tidak terpenuhi.

Organisasi Buruh Internasional (ILO) menyebutkan bahwa 15% dari total populasi dunia ialah penyandang disabilitas. Sebanyak 82% penyandang disabilitas tinggal di negara berkembang dan hidup dibawah batas kemiskinan. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam dalam dokumen Infodatin, menyatakan bahwa dari 100 (seratus) orang di dunia, terdapat 15% (lima belas) persen yang mengalami disabilitas dan 2-4 orang di antaranya masuk dalam kategori disabilitas berat. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020, terdapat 22,5 juta penyandang disabilitas di Indonesia yang setara dengan sekitar lima persen. Indonesia ialah negara yang menjunjung hukum sehingga jaminan serta pemenuhan hak asasi manusia dan

hak warga negara menjadi pusat dari pemikiran mengenai negara hukum (Purnomosidi, 2017).

Menurut UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara atas barang, jasa, dan administrasi yang disiapkan oleh penyelenggara layanan dengan tujuan utama memuaskan masyarakat melalui pelayanan berkualitas yang mencakup: 1) Transparansi, 2) Akuntabilitas, 3) Kondisional, 4) Partisipatif, 5) Kesamaan hak, dan 6) keseimbangan hak dan kewajiban. Berkaitan dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), di bawah Kementerian Dalam Negeri, melaksanakan pelayanan publik seperti penerbitan KK, KTP, SKPWNI, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan.

Inovasi pelayanan jemput bola KTP-el diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk mempermudah akses dokumen kependudukan bagi penyandang disabilitas. Namun, pelaksanaan program ini masih mengalami sejumlah kendala seperti kekurangan petugas, minimnya fasilitas

yang ramah disabilitas, kurang tertibnya masyarakat dalam pelaksanaan pelaporan data kependudukan, proses penerbitan dokumen yang membutuhkan waktu yang lama, serta jadwal pelayanan yang belum optimal.

Pada tingkat global, perlindungan hak-hak individu dengan disabilitas diatur oleh Resolusi Majelis Umum PBB Nomor A/61/106, yang mendorong negara-negara anggota agar menerapkan kebijakan yang inklusif. Di Indonesia, komitmen ini terwujud melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang mengharuskan pemerintah untuk menyediakan aksesibilitas yang memadai bagi semua layanan publik. Konteks layanan administrasi kependudukan, peraturan ini diperkuat dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2011 mengenai Jaminan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas serta Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 yang mendukung penerapan layanan yang proaktif bagi kelompok yang rentan.

Pemerintah telah melakukan usaha untuk memperbaiki kualitas layanan publik, namun birokrasi masih belum cukup peka terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Kecamatan

Semarang Utara, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berusaha meningkatkan strategi dengan mengimplementasikan Perda No. 10 Tahun 2011 yang mengatur tentang Jaminan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Walaupun usaha telah dilakukan, pelayanan untuk penyandang disabilitas masih belum maksimal, sehingga mereka masih menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mengadopsi strategi jemput bola sebagai upaya menjangkau penyandang disabilitas, meskipun banyak berbagai hambatan masih dirasakan. Hambatan tersebut meliputi kurangnya kesadaran dan pemahaman petugas, belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) khusus, keterbatasan jumlah petugas, minimnya pelatihan, serta sarana prasarana yang belum ramah disabilitas. Hal ini menyebabkan pelayanan belum berjalan optimal dan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan penyandang disabilitas dalam memperoleh KTP-el.

Pelayanan jemput bola KTP-el merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang proaktif, dirancang untuk mendekatkan pelayanan administrasi

kependudukan kepada masyarakat yang mengalami hambatan mobilitas. Pendekatan ini diharapkan mampu menjangkau masyarakat di daerah-daerah yang sulit diakses atau kelompok dengan keterbatasan fisik sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Pelayanan jemput bola tidak hanya menjadi strategi teknis, tetapi juga cerminan dari komitmen pemerintah.

Implementasi praktiknya, pelayanan jemput bola KTP-el di Kecamatan Semarang Utara dihadapkan pada tantangan medan, keterbatasan peralatan teknis, hingga kurangnya koordinasi antarpihak. Petugas seringkali harus membawa alat secara manual melewati medan sulit, sementara peralatan perekaman seperti kamera dan alat sidik jari kadang mengalami kendala teknis atau keterbatasan daya tahan baterai. Kondisi rumah pemohon pun tidak selalu mendukung proses perekaman, misalnya ruang yang sempit, pencahayaan kurang, atau tidak tersedianya meja dan kursi yang layak.

Kualitas pelayanan publik yang inklusif seharusnya tidak berhenti pada mendekati layanan, tetapi juga memastikan tersedianya sarana pendukung yang memungkinkan

pelayanan dilakukan dengan layak dan bermartabat. Hal ini menjadi penting agar kesenjangan layanan terhadap kelompok disabilitas dapat diminimalisir. Berkaitan dengan hal tersebut, pendekatan jemput bola harus dilengkapi dengan kebijakan yang mendukung penyediaan sarana prasarana ramah disabilitas, standar atribut petugas, serta sistem penjadwalan pelayanan yang lebih terkoordinasi.

Penelitian ini penting dalam menggambarkan secara komprehensif kualitas pelayanan jemput bola KTP-el serta mengidentifikasi faktor – faktor penghambat bagi penyandang disabilitas di Kecamatan tersebut. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik yang inklusif dan merata.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi, maka dapat dirumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Jemput Bola KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Semarang Utara)?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Kualitas Pelayanan

Jemput Bola KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Semarang Utara)?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil dalam peningkatan kualitas pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Semarang Utara.
2. Mendeskripsikan faktor penghambat kualitas pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas di Kecamatan Semarang Utara.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan kualitatif, dimana data yang diperoleh penelitian ini secara primer dan skunder. Sumber data primer penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan langsung di lokasi penelitian dengan teknik *purposive sampling*. Sedangkan data skunder diperoleh data kajian penelitian

terdahulu. Subjek penelitian meliputi pegawai Dinas Dukcapil Kota Semarang Utara dan 2 masyarakat penyandang yang terdata diasabilitas.

Teknik analisis data menggunakan model analisis data Milles yang terdiri 3 langkah antara lain: reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Uji penelitian untuk mengetahui keabsahan data menggunakan triangulasi, yaitu Teknik pengujian validitas yang melibatkan perbandingan data yang diperoleh dengan sesuatu di luar data tersebut, membandingkan data primer dan sekunder untuk mengetahui apakah data yang didapatkan memang benar sesuai dengan kenyataan di lapangan di Kantor Dukcapil Semarang Utara.

Hasil Penelitian

1. Kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil dalam peningkatan kualitas pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas

Sebagai pihak yang berwenang dalam pelaksanaan pelayanan publik, Pemerintah diharapkan dapat untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, yang menunjukkan bahwa pemerintah mampu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan Masyarakat.

Kualitas Pelayanan jemput bola KTP-el bagi penyandang Disabilitas di Dinas Dukcapil Kota Semarang (Kecamatan Semarang Utara) merupakan penilaian dari salah satu layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dari Masyarakat.

Jumlah penyandang disabilitas di Kecamatan Semarang Utara (2024), khususnya Kelurahan Bandarharjo hingga Dadapsari, tercatat sebanyak 135 jiwa. Penyandang disabilitas dengan kategori mental/jiwa menempati angka tertinggi yaitu 50, diikuti oleh disabilitas netra/buta sebanyak 36 Jiwa, dan disabilitas lainnya sebanyak 28 jiwa. Sementara itu, penyandang disabilitas fisik berjumlah 16 jiwa, disabilitas fisik dan mental sebanyak 4 jiwa. Rungu/wicara hanya 1 jiwa.

Jumlah total penyandang disabilitas yang tersebar di 16 Kecamatan ialah sebanyak 2.889 orang. Kecamatan Ngaliyan menjadi wilayah dengan jumlah tertinggi (361 orang). Disusul oleh Tembalang (317 orang) dan Pedurungan (316 orang), Adapun Semarang Utara, sebagai Lokasi penelitian ini memiliki 135 penyandang disabilitas, menjadikannya salah satu dari 10 Kecamatan dengan angka disabilitas tertinggi di kota Semarang. Distribusi ini menunjukkan

pentingnya peran program jemput bola untuk menjangkau kelompok rentan secara merata di seluruh wilayah Kota Semarang.

Kualitas pelayanan dalam kepemilikan E-KTP dapat diukur dengan beberapa indikator, serta faktor pendukung dan penghambat. Teori kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mencakup tangibility (berwujud), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (kepastian), empathy (empati), dan faktor penghambat. Menurut Moenir (2006:88), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan.

Namun, ada juga beberapa aspek yang belum optimal, terutama dalam hal aspek fisik dan responsif. Penampilan staf tidak sesuai dengan standar operasional prosedur, fasilitas yang tersedia masih belum memadai, ketidakakuratan waktu dalam memberikan layanan, keterlambatan dalam menyelesaikan dokumen, kurangnya penanganan keluhan yang baik, serta minimnya atribut resmi dari petugas menjadi tantangan bagi

pelaksanaan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan.

Dimensi yang sudah terpenuhi meliputi: a) Reliability (Keandalan): Petugas sudah cermat dalam memverifikasi data, menguasai alat rekam, dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, serta sesuai prosedur. b) Assurance (Jaminan): Petugas memiliki kompetensi, menjaga etika, serta menjamin keamanan data dan tidak memungut biaya. Hal ini membuat masyarakat cukup percaya pada proses pelayanan. c) Empathy (Empati): Petugas ramah, sopan, dan perhatian terhadap penyandang disabilitas, serta memperhatikan kenyamanan dan kondisi fisik pemohon.

Sedangkan dimensi yang belum terpenuhi meliputi: a) Tangibles (Bukti Fisik): Petugas tidak menggunakan seragam dan tanda pengenal resmi, sarana prasarana masih kurang optimal, dan informasi serta jadwal pelayanan belum jelas. b) Responsiveness (Daya Tanggap): Waktu kedatangan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, koordinasi antar petugas lemah, dan keluhan masyarakat tidak segera ditindaklanjuti sehingga pemohon sering menunggu tanpa kejelasan.

2. Faktor penghambat kualitas jemput bola pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas

Berdasarkan temuan penelitian, mutu layanan jemput bola KTP-el untuk penyandang disabilitas di Dukcapil Kecamatan Semarang Utara masih terpengaruh oleh berbagai hambatan atau kendala. Merujuk pada teori Moenir, ada lima faktor penting yang berperan dalam kesuksesan pelayanan publik, yaitu kesadaran, regulasi, organisasi, kemampuan, dan fasilitas pelayanan. Berikut ini adalah analisis mengenai faktor-faktor yang menghambat mutu layanan jemput bola KTP-el bagi penyandang disabilitas di Dukcapil Kecamatan Semarang Utara:

a) Faktor Kesadaran

Kesadaran petugas dalam menjalankan tugas belum merata. Petugas utama sudah profesional dan bertanggung jawab, tetapi petugas pengganti kurang paham dan kurang siap dalam menangani penyandang disabilitas. Akibatnya, pelayanan menjadi kurang maksimal dan kesadaran akan pelayanan inklusif belum menyeluruh di semua tingkat.

- b) **Faktor Aturan**
Tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus untuk pelayanan jemput bola bagi penyandang disabilitas menyebabkan pelaksanaan di lapangan tidak seragam. Sehingga hal tersebut membuat kualitas pelayanan bergantung pada inisiatif masing-masing petugas.
- c) **Faktor Organisasi**
Jumlah petugas yang melakukan penjemputan sangat sedikit, sehingga menyebabkan ketidakseimbangan dalam beban kerja dan adanya peran yang saling tumpang tindih. Kerjasama antarunit masih belum maksimal, yang mengakibatkan terjadinya miskomunikasi, contohnya informasi mengenai kondisi pemohon tidak disampaikan secara lengkap kepada tim di lapangan.
- d) **Faktor Kemampuan dan Keterampilan**
Petugas telah menguasai keterampilan teknis yang memadai untuk menggunakan alat perekaman KTP-el. Namun, tidak semua dari mereka dapat menangani masalah teknis dengan segera, ketersediaan

petugas pengganti masih minim, dan pelatihan yang mengedepankan pendekatan kemanusiaan serta bagi penyandang disabilitas belum terlaksana secara merata.

- e) **Faktor Sarana Pelayanan**
Meskipun ada alat untuk merekam, jumlah yang ada masih sedikit dan tidak semua tempat bisa diakses dengan mudah. Beberapa kebutuhan fisik seperti kursi roda, meja lipat atau perangkat penerangan tidak tersedia, dan keterbatasan akses ke lokasi membuat pelayanan tidak dapat dilakukan secara optimal, terutama bagi pemohon yang memiliki mobilitas rendah.

Penutup

Kesimpulan

Pelayanan jemput bola KTP-el bagi penyandang disabilitas yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil Kecamatan Semarang Utara merupakan upaya nyata pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, proaktif, dan berpihak pada kelompok rentan. Program ini sangat penting untuk mengatasi hambatan aksesibilitas yang dihadapi penyandang disabilitas dalam memperoleh dokumen kependudukan. Namun, implementasi di

lapangan menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya optimal.

Secara umum, kualitas pelayanan sudah baik pada dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Petugas telah menunjukkan profesionalitas, ketelitian, keramahan, dan kepedulian pada penyandang disabilitas dalam memberikan pelayanan. Masyarakat merasakan adanya jaminan keamanan data dan bebas biaya.

Namun, pelayanan masih lemah pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Pelaksanaan di lapangan sering kali tidak sesuai dengan standar pelayanan karena petugas tidak mengenakan atribut resmi, sarana prasarana belum memadai, jadwal tidak pasti, dan respons terhadap keluhan masyarakat kurang cepat.

Faktor-faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan meliputi:

- Kesadaran petugas yang belum merata, terutama pada petugas pengganti.
- Tidak adanya SOP khusus, sehingga pelaksanaan bergantung pada inisiatif individu.
- Jumlah petugas yang terbatas dan koordinasi organisasi yang belum optimal.

- Kemampuan teknis petugas cukup baik, namun belum semua mampu mengantisipasi gangguan teknis dengan cepat, dan pelatihan berbasis humanis belum merata.
- Sarana prasarana terbatas baik dari segi jumlah maupun aksesibilitas, sehingga menyulitkan pelaksanaan pelayanan di lapangan.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan jemput bola KTP-el bagi penyandang disabilitas, perlu dilakukan perbaikan menyeluruh melalui penyusunan SOP khusus, peningkatan jumlah dan kompetensi petugas, penyediaan sarana prasarana yang ramah disabilitas, serta sistem penjadwalan yang lebih terkoordinasi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, efektif, dan bermartabat bagi seluruh warga negara.

Daftar Pustaka

- Choerunnisa, R. R., & Rosinta, R. (2023). Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(1), 73. <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.811>

- Disabilitas di Kota Malang *Slamet Thohari.
- Ndaumanu, F. (2020). Hak Penyandang Disabilitas: Antara Tanggung Jawab dan Pelaksanaan oleh Pemerintah Daerah. *Jurnal HAM*, 11(1), 131. <https://doi.org/10.30641/ham.2020.11.131-150>
- Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi.
- A., Mulyanto Angkat, K., & Kadir, A. (2017). *Jurnal Administrasi Publik Analysis of Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency. JAP*, 7(1). <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jap>
- Widiyanti, W., Fitriani, D., & Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta, A. (2017). Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. XVII(2).
- Shaleh, I. (2018). Implementasi Pemenuhan Hak bagi Penyandang Disabilitas Ketenagakerjaan di Semarang. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 20(1), 63–82. <https://doi.org/10.24815/kanun.v20i1.9829>
- Setiavani, E. F., & Roisul Basyar, M. (n.d.). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PROGRAM KALIMASADA DI KANTOR KELURAHAN KARAH KOTA SURABAYA (Vol. 2, Issue 06).
- Ahmad, O., Maulana, K., & Larasati, E. (n.d.). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KLARI KABUPATEN KARAWANG. <http://www.fisip.undip.ac.id>
- Maulana, O. :, Hasyim, H., Purnamasari, H., Priyanti, E., & Karawang, U. S. (2021). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN JATIBARANG KABUPATEN INDRAMAYU (Vol. 8).
- Mufassaroh, M. L., Murwaningsih, T., & Subarno, A. (2023). Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(4), 298. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64355>
- Yudhistira, D. (n.d.). KUALITAS PELAYANAN KANTOR AREA PEGADAIAN KOTA PONTIANAK. <https://jurnafis.untan.ac.id/index.php/publik>
- Mulyono, D., & Yuppentek, S. (2017). ANALISIS FAKTOR PENDORONG DAN FAKTOR PENGHAMBAT PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PONDOK KACANG TIMUR KECAMATAN PONDOK AREN KOTA TANGERANG SELATAN. *Jurnal Mozaik*.

- Dairi, K., & Utara, S. (n.d.). Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara Hotlina Sihombing.
- Nur Oktavia, R., & Anadza, H. (2021). Efisiensi Inovasi Layanan Dalam Program Jebol Anduk (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang) (Vol. 1, Issue 8). *Pelayanan Penyandang Disabilitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*.
- E., Sakawati, H., & Yamin, M. (2024). *Enrekang District* (Vol. 1, Issue 1).
- Rahmawati, E., & Hertati, D. (2023). Pelayanan Cetak Ulang E-KTP Rusak Di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya. 5(1), 2684–9887. <https://doi.org/10.53860/losari>
- Rusdia, U. (n.d.). Analisis Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) di Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat.
- Pangestu, A. (2022). *Quality Analysis of E-KTP Services at the Department of Population and Civil Registration of Semarang Regency. Economic Education Analysis Journal*, 11(3), 316–330. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v11i3.61667>
- Nyianda Indarwati, Mardianto, M., & Mirani, D. (2023). Implementasi Kebijakan Jemput Bola Administrasi Perekaman e-KTP bagi Disabilitas di Kota Palembang. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.47753/pjap.v2i1.28>
- Elfrida, M., Helda, N., Lestari, A. W., & Firdausi, F. (n.d.). Inovasi Pelayanan “Administrasi Dukcapil Huruf Braille (Aduh Bra)” Bagi Penyandang Disabilitas Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang.
- Bago, R., Agus, ;, Meri, S. ;, & Anggraini, D. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café’ Els Coffe Dipadang. Juni, 4(2), 215–226.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (n.d.). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang).
- Mokoginta, C., Dua, I. L., Rumerung, J., Politeknik, 3, Manado, N., Raya Politeknik, J., Administrasi Bisnis, J., & Manado, P. N. (2023). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK KEPUASAN PUBLIK PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA MANADO (Vol. 5, Issue 1).
- Ilmu, J., & Sosial, K. (2019). PENYANDANG DISABILITAS DI INDONESIA: PERKEMBANGAN ISTILAH DAN DEFINISI. In *JILID* (Vol. 20).
- Sosiologi, J. (2014). *Indonesian Journal of Disability Studies* Pandangan Disabilitas dan Aksesibilitas Fasilitas Publik bagi Penyandang

Hendrayady, A. (n.d.). REFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK.

Andi Muh. Dzul Fadli, Nartin, Rahmatyah, S., Arfah, J., Crisbiantoro, J., & Milyan. (2022). Hidden Power: Dynasty Politics in Konawe Regency? *Jurnal Administrasi Publik Public Administration Journal*, 12(2), 191–201. <https://doi.org/10.31289/jap.v12i2.8086>

Tua Mulia Raja Panjaitan, D., Piki Darma Kristian Pardede, M., & MSi, Ss. (n.d.). ADMINISTRASI PUBLIK PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN SUNGAI AMBAWANG KABUPATEN KUBU RAYA oleh Poiman Salfin Halawa. (n.d.). Wahyuni, N., Akib, H., & Darwis, M. (n.d.). Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL).

Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (n.d.). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS REMBANG.