



Analisis Akurasi Data dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa di Kantor Desa Purworejo Kabupaten Blitar

Halimah Novianti^{1*}, Novi Catur Muspita², Sutowo³

^{1,3}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Balitar, Indonesia

²Program Studi Sosiologi, Universitas Islam Balitar, Indonesia

*Penulis Korespondensi: hlmhnovi5@gmail.com

Abstract. *Population administration services are highly dependent on data accuracy; however, issues related to data discrepancies and input errors at the village level have rarely been specifically examined. This study aims to determine the accuracy of data in the population administration service process carried out by village officials and to analyze the impact of data inaccuracies on the effectiveness of public services and the fulfillment of citizens' rights at the Purworejo Village Office, Blitar Regency. This study employed a descriptive qualitative method through observation, in-depth interviews with the village head, village secretary, and population administration staff, as well as documentation. The data were analyzed using the Miles and Huberman interactive model and strengthened through source triangulation. The results showed that village officials understood the importance of accurate, consistent, and verified data; however, its implementation was not yet fully optimal due to input errors, incomplete residents' documents, and technical constraints in the digital system. Most data accuracy indicators had been addressed, but they had not been fully achieved. Data inaccuracies were found to hinder public services, delay administrative processes, increase the documentation burden on the community, and delay the fulfillment of citizens' rights. These findings indicate the need to strengthen verification mechanisms, conduct regular data updates, and improve digital systems at the village government level.*

Keywords: *Administrative Records; Data Accuracy; Public Services; Village Officials; Data Verification.*

Abstrak. Pelayanan administrasi kependudukan sangat bergantung pada ketepatan data, namun persoalan ketidaksesuaian dan kesalahan penginputan data di tingkat desa masih jarang dikaji secara khusus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akurasi data dalam proses pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh perangkat desa, serta menganalisis dampak ketidakakuratan data terhadap efektivitas pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak warga di Kantor Desa Purworejo, Kabupaten Blitar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara mendalam dengan kepala desa, sekretaris desa, dan staf administrasi kependudukan, serta dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman serta diperkuat dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perangkat desa telah memahami pentingnya data yang tepat, konsisten, dan terverifikasi, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih dijumpai kesalahan input, berkas warga yang belum lengkap, serta kendala teknis pada sistem digital. Sebagian besar indikator akurasi data telah diupayakan, tetapi belum terpenuhi secara menyeluruh. Ketidakakuratan data ditemukan menghambat pelayanan publik, memperlambat proses administrasi, menambah beban dokumen bagi masyarakat, serta menunda pemenuhan hak warga. Temuan ini mengindikasikan perlunya penguatan mekanisme verifikasi, pemutakhiran data secara berkala, dan perbaikan sistem digital di tingkat pemerintahan desa.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Akurasi Data; Pelayanan Publik; Perangkat Desa; Verifikasi Data.

1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi menempatkan data sebagai bagian tidak terpisahkan dari kegiatan pemerintahan, ekonomi, dan sosial, karena ketersediaan informasi yang akurat menentukan ketepatan pengambilan keputusan, perumusan kebijakan, dan keberhasilan program pembangunan, sehingga kualitas data dijadikan pijakan utama dalam mewujudkan *good governance*. Ketika data tidak sesuai dengan keadaan faktual, kebijakan berpotensi tidak selaras dengan kebutuhan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan dapat menurun (Siswadhi, 2026; Krisnabila, 2026).

Administrasi kependudukan merupakan bidang yang pelaksanaannya sangat bergantung pada mutu dan ketepatan informasi, karena catatan kependudukan dimanfaatkan dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, serta berbagai program pemerintah. Apabila data tidak akurat, dampak yang muncul dapat berupa kekeliruan penyaluran bantuan sosial, program yang tidak mencapai sasaran, dan hambatan pengurusan administrasi (Syafitri, 2025).

Kajian terdahulu telah membahas pelayanan administrasi kependudukan dari berbagai sisi. D & Purnamasari, (2024) mengungkapkan bahwa efektivitas layanan dipengaruhi oleh kemampuan aparat desa, kejelasan alur pelayanan, dan mutu pengelolaan data. Rahmadanik (2021) menerangkan bahwa kualitas pelayanan bergantung pada ketepatan informasi dan efektivitas sistem administrasi, sementara Salsabila (2022) menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan rendahnya kecermatan verifikasi data masih menjadi kendala. Sari (2024) menekankan perlunya pembaruan pengelolaan arsip untuk meminimalkan risiko kekeliruan data, dan Rohaini et al. (2025) menemukan bahwa penggunaan sistem informasi kependudukan mendukung peningkatan kecermatan pengolahan serta menekan kesalahan pencatatan.

Sebagian besar kajian terdahulu masih menitikberatkan pembahasan pada kualitas, efektivitas, dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara umum, sedangkan penelitian yang menempatkan akurasi data sebagai pokok kajian pada lingkup pemerintahan desa belum banyak dikembangkan. Kondisi ini melahirkan celah penelitian (*research gap*) yang memerlukan kajian lebih mendalam.

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Purworejo, Kabupaten Blitar, masih menghadapi permasalahan ketepatan data, seperti perbedaan data antardokumen, kekeliruan penulisan identitas, dan keterlambatan pemutakhiran catatan penduduk. Sistem administrasi yang memadukan pencatatan manual dengan pengolahan digital juga berpotensi menghasilkan data yang tidak selaras apabila proses pengelolaannya tidak dilakukan secara saksama (Gapri et al., 2025). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akurasi data dalam proses pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh perangkat desa, serta menganalisis dampak ketidakakuratan data terhadap efektivitas pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak warga di Kantor Desa Purworejo, Kabupaten Blitar.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi kependudukan dapat dipahami sebagai sistem pelayanan publik yang mengintegrasikan aturan, kelembagaan, sumber daya manusia, teknologi, dan partisipasi masyarakat, dengan cakupan mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa sipil, hingga penerbitan dokumen resmi seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Sutejo et al. (2020) menilai keberhasilan penyelenggaraannya bergantung pada kapasitas pemerintah menerapkan regulasi, sedangkan Hidayat (2019) menambahkan unsur komunikasi kebijakan, kecukupan sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi sebagai penentu implementasi. Transformasi digital turut mendorong perbaikan layanan; Hasri & Sudarmilah, (2021) serta Huda et al. (2020) menunjukkan bahwa sistem berbasis website dan sistem informasi kependudukan mampu menekan kekeliruan pencatatan, mempercepat penelusuran data, dan memperkuat keterbukaan pelayanan.

Akurasi merupakan dimensi utama kualitas data yang menentukan kelancaran pelayanan publik. Batini & Scannapieco, (2016), dalam Riyanto (2020) mengartikan akurasi sebagai tingkat kedekatan data terhadap nilai sebenarnya, sejalan dengan Laiya & Manueke, (2022) yang menekankan bahwa akurasi juga mencakup konsistensi dan keandalan informasi pada seluruh sistem organisasi. Riyanto (2020) merinci akurasi data ke dalam enam indikator: (1) ketepatan (*accuracy/correctness*), kesesuaian informasi dengan fakta lapangan; (2) konsistensi (*consistency*), keseragaman informasi antarsistem dan antarwaktu; (3) kelengkapan (*completeness*), tersedianya seluruh unsur data yang diperlukan; (4) validitas (*validity*), kesesuaian data dengan format dan standar; (5) ketepatan waktu (*timeliness*), pemutakhiran data secara berkala; dan (6) keandalan (*reliability*), kelayakan informasi untuk dipercaya dan digunakan berulang tanpa hasil yang berbeda secara berarti. Keenam indikator ini menjadi kerangka analisis utama dalam penelitian.

Perangkat desa menempati posisi strategis dalam administrasi kependudukan karena berinteraksi langsung dengan warga dalam pencatatan, penataan informasi, dan penerbitan dokumen. Arsjad (2018) menemukan bahwa fungsi aparat desa masih belum terlaksana optimal akibat keterbatasan kedisiplinan, pendidikan, dan fasilitas, sedangkan Sari (2021) menghubungkan efektivitas peran perangkat desa dengan kapasitas memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Nurwati (2021) menekankan pentingnya pelatihan registrasi penduduk untuk meningkatkan kapasitas aparat sekaligus mengedukasi kesadaran warga melaporkan perubahan data.

Secara kelembagaan, administrasi kependudukan diatur melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen serta data melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Hidayat (2019), yang kini didukung Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk meningkatkan efisiensi dan ketepatan pengelolaan data. Devitrizani (2025) dan Duma et al. (2023) menegaskan bahwa data kependudukan yang akurat mendukung distribusi bantuan sosial yang tepat sasaran, perencanaan pembangunan, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah, sedangkan data yang keliru berisiko menghambat pelayanan dan menimbulkan duplikasi maupun penyalahgunaan informasi.

Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini merujuk pada teori Zeithaml et al. (1988) yang menguraikan lima dimensi kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Purbasari & Purnamasari, 2018). Sejalan dengan itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan pelayanan publik sebagai kewajiban negara memenuhi kebutuhan warga secara adil dan merata Wiranata & Kristhy, (2022), dengan prinsip kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan sebagai pedoman operasionalnya (Dwiyanto, 2021). Dalam konteks administrasi kependudukan, mutu pelayanan tersebut sangat bergantung pada validitas data warga yang dikelola aparat desa.

Penelitian terdahulu memperkuat posisi kajian ini. Putri (2023) dan Styawati et al. (2022) berfokus pada inovasi layanan dan pemanfaatan aplikasi desa, Rahmadanik (2021) serta Desianti et al. (2022) menyoroti kualitas pelayanan di era pandemi dan pada unit perekaman data, sedangkan Maulana & Larasati, (2017) mengkaji kecepatan dan kejelasan prosedur pelayanan. Seluruh kajian tersebut menitikberatkan mutu, inovasi, atau efektivitas pelayanan secara umum, sementara akurasi data sebagai pokok kajian tersendiri pada lingkup pemerintahan desa termasuk faktor penyebab ketidaksesuaian data dan dampaknya terhadap pemenuhan hak warga belum banyak dikembangkan. Posisi inilah yang membedakan penelitian ini dari kajian-kajian sebelumnya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memahami secara mendalam akurasi data dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Purworejo, Kabupaten Blitar (Jl. Margomulyo No. 52, Kecamatan Sanankulon), dengan pengumpulan data berlangsung selama satu bulan pada 20 April–22 Mei 2026. Pendekatan ini dipilih karena persoalan akurasi data lebih tepat ditelusuri melalui pengalaman,

interaksi, dan praktik pelayanan di lapangan daripada melalui pengujian statistik (Sugiyono, 2013; Mappasere, 2019).

Objek penelitian adalah akurasi data dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan perangkat desa, mencakup proses pengumpulan, pencatatan, pemeriksaan, dan pengolahan informasi kependudukan. Subjek penelitian ditentukan secara *purposive* berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelayanan, yaitu Kepala Desa Purworejo, Sekretaris Desa, dan perangkat desa bagian administrasi kependudukan, guna memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai tingkat akurasi data serta dampak dari data yang tidak tepat.

Data dihimpun melalui tiga teknik yang saling melengkapi: observasi terhadap jalannya pelayanan mulai dari penerimaan berkas hingga pemasukan data ke sistem, termasuk kecermatan petugas dan kemungkinan kekeliruan; wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan kepala desa, sekretaris desa, dan staf administrasi kependudukan menggunakan pedoman wawancara untuk menggali tata kelola informasi dan faktor penentu akurasi; serta dokumentasi berupa arsip kependudukan (KK, KTP, akta kelahiran), laporan administrasi, dan regulasi terkait untuk memverifikasi temuan observasi dan wawancara.

Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber, yaitu pemeriksaan silang antara keterangan perangkat desa, pengalaman masyarakat, dan isi dokumen resmi, yang dilakukan secara berulang hingga diperoleh informasi yang paling layak dipercaya (Moleong, 2014; Sugiyono, 2013). Analisis data menggunakan model interaktif Miles & Huberman, (1994), yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan, berlangsung terus-menerus hingga informasi mencapai titik jenuh dan disajikan melalui narasi serta kutipan wawancara.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Akurasi Data dalam Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa

Data dinilai akurat di Kantor Desa Purworejo apabila informasi yang tercatat sesuai dengan keadaan penduduk saat ini dan seragam pada berbagai dokumen, termasuk Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, akta kelahiran, ijazah, dan surat nikah. Staf Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa "data yang akurat adalah data yang sesuai dan sinkron antara seluruh dokumen kependudukan" (Wawancara, 30 April 2026), pandangan yang didukung oleh Sekretaris Desa dan informan lain yang menekankan pentingnya *cross-check* ke lapangan sebelum data digunakan.

Ketepatan data di lapangan masih belum sepenuhnya terpenuhi. Kesalahan yang kerap dijumpai berupa perbedaan penulisan huruf pada nama (misalnya "S" dan "Z"), kekeliruan tanggal lahir, kesalahan input akibat keterbatasan sistem, dan berkas warga yang tidak lengkap, yang bersumber baik dari keterangan masyarakat maupun tahap penginputan. Pengecekan dan pencocokan data dilakukan melalui dua cara, yaitu pemeriksaan manual dengan mencocokkan antardokumen dan penggunaan aplikasi digital seperti SIAP Terpusat, LAPASARAH, dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang terhubung secara nasional dengan Kementerian Dalam Negeri.

Validasi data dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu pengajuan, verifikasi, dan tanda tangan elektronik, sebelum dokumen diterbitkan. Perbaikan data dilakukan dengan menjadikan dokumen yang diterbitkan lebih dahulu, misalnya ijazah atau akta kelahiran, sebagai acuan utama, dan untuk perubahan nama atau tanggal lahir diperlukan penetapan pengadilan sebelum Disdukcapil melakukan perubahan. Akurasi data turut dipengaruhi oleh ketelitian petugas, kelengkapan berkas warga, beban kerja dan kelelahan petugas, serta gangguan pada server pusat. Pemutakhiran data dilakukan setiap terjadi perubahan kondisi warga, dengan pembaruan minimal setiap tiga tahun, meski dalam praktiknya hampir setiap minggu terdapat warga yang memperbarui data.

Merujuk pada enam indikator Riyanto (2020), pemahaman perangkat desa mengenai akurasi data telah sejalan dengan indikator ketepatan dan konsistensi, sedangkan pelaksanaan di lapangan masih belum sepenuhnya memenuhi indikator ketepatan dan kelengkapan karena masih dijumpai kesalahan input dan berkas yang belum lengkap. Proses pengecekan dan validasi telah relatif selaras dengan indikator konsistensi, validitas, dan keandalan, sementara pemutakhiran data telah sesuai dengan indikator ketepatan waktu. Secara menyeluruh, keenam indikator akurasi data telah diupayakan oleh perangkat Desa Purworejo, tetapi aspek teknisnya masih perlu diperkuat melalui peningkatan kecermatan petugas, verifikasi berlapis, pemutakhiran berkala, optimalisasi sistem digital, dan penguatan kesadaran masyarakat.

Dampak Ketidakakuratan Data terhadap Efektivitas Pelayanan Publik dan Pemenuhan Hak Warga

Ketidakakuratan data administrasi kependudukan di Desa Purworejo berdampak pada sembilan aspek pelayanan yang saling berkaitan. Pertama, pelayanan publik menjadi terhambat karena petugas harus melakukan pengecekan ulang sebelum layanan diproses. Kedua, proses pelayanan menjadi lebih lambat karena petugas perlu melakukan pemeriksaan dan penyesuaian data tambahan. Kedua dampak ini berkaitan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness*

dalam teori Zeithaml (1988), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan yang konsisten dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Ketiga, masyarakat harus melengkapi dokumen pendukung tambahan sebagai bukti validitas data, misalnya surat keterangan yang menyatakan dua identitas merujuk pada orang yang sama ketika terjadi perbedaan nama atau tanggal lahir antardokumen. Keempat, petugas harus melakukan verifikasi tambahan untuk memastikan kesesuaian data dengan dokumen pendukung. Kedua dampak ini mencerminkan dimensi *assurance* dan *reliability* sekaligus, verifikasi tambahan penting untuk menjaga akurasi, namun di sisi lain menunjukkan bahwa kualitas data pada tahap awal penginputan belum optimal.

Kelima, kesalahan pada Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau data yang terhubung dengannya menghambat proses pelayanan lain yang menggunakan data kependudukan sebagai dasar verifikasi, seperti BPJS, SIM, dan STNK, sejalan dengan dimensi *reliability* sebagai indikator utama keandalan pelayanan. Keenam, hak warga dalam memperoleh pelayanan publik dapat tertunda ketika data belum sesuai, berkaitan dengan dimensi *empathy* dan *responsiveness*. Ketujuh, masyarakat wajib melakukan pemutakhiran data terlebih dahulu di kantor desa sebelum dapat melanjutkan transaksi finansial atau memperoleh layanan lain, yang menuntut kerja sama aktif antara aparatur dan warga.

Kedelapan, ketidakakuratan data turut menghambat penerimaan bantuan sosial, karena data yang tidak sesuai memerlukan pengecekan ulang ke data terpusat dan tingkat RT sebelum bantuan dapat disalurkan, berkaitan dengan dimensi *assurance*, *reliability*, dan *empathy*, bantuan sosial harus disalurkan tepat sasaran berdasarkan data yang akurat dan mutakhir. Kesembilan, kesalahan data berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, meskipun temuan menunjukkan pandangan yang bervariasi antarinforman: sebagian menilai kepercayaan menurun akibat kesalahan data, sementara sebagian lain menganggap dampaknya tidak signifikan karena masyarakat tetap membutuhkan layanan, menunjukkan bahwa pengaruh ketidakakuratan data terhadap kepercayaan bersifat situasional dan bergantung pada penanganan petugas.

Secara keseluruhan, kesembilan dampak tersebut menegaskan bahwa akurasi data bukan sekadar persoalan teknis administrasi, melainkan fondasi utama efektivitas pelayanan publik dan pemenuhan hak dasar warga di tingkat desa. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan wilayah yang hanya mencakup Desa Purworejo dan pendekatan yang bersifat kualitatif, sehingga penelitian mendatang disarankan memperluas cakupan wilayah, melibatkan perspektif masyarakat secara lebih luas, dan mempertimbangkan pendekatan kuantitatif untuk memperkuat generalisasi temuan. Implikasinya, pemerintah desa perlu

menjadikan akurasi data sebagai prioritas melalui pengecekan berlapis, peningkatan ketelitian petugas, optimalisasi sistem digital, dan sosialisasi kepada masyarakat, karena keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan sangat bergantung pada data yang akurat, lengkap, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Purworejo, Kabupaten Blitar, pada dasarnya telah berjalan sesuai aturan dan prosedur, namun masih dijumpai perbedaan data antardokumen, kekeliruan pencatatan identitas, dan lambatnya pembaruan data penduduk, sehingga ketelitian petugas, keselarasan data, dan sistem administrasi masih perlu diperkuat. Ketidakakuratan data tersebut turut memengaruhi efektivitas pelayanan publik dan pemenuhan hak warga, yang tercermin dari terhambatnya proses administrasi, pelayanan yang belum sepenuhnya tepat, dan kurang optimalnya pelaksanaan program pemerintah yang mengandalkan data kependudukan. Temuan ini perlu dibaca secara hati-hati mengingat cakupannya hanya mencakup satu kantor desa, sehingga generalisasi ke wilayah lain memerlukan kajian lebih lanjut. Dengan demikian, akurasi informasi merupakan unsur penting untuk mewujudkan layanan yang baik, tepat sasaran, dan menjawab kebutuhan warga.

Berdasarkan simpulan tersebut, pemerintah Desa Purworejo disarankan meningkatkan pengawasan serta penggunaan sistem digital agar kesalahan, keterlambatan, dan gangguan server dapat diminimalkan, sementara perangkat desa perlu terus memperkuat kompetensi agar pelayanan dapat diberikan secara lebih efisien, cermat, dan profesional. Masyarakat diharapkan aktif memberikan data yang akurat dan segera menyampaikan perubahan informasi kependudukan yang terjadi. Penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan kajian mengenai akurasi data dan pemanfaatan teknologi, memperluas ruang lingkup dan cakupan wilayah penelitian, melibatkan perspektif masyarakat secara lebih luas, serta mempertimbangkan pendekatan kuantitatif untuk memperkuat generalisasi temuan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pemerintah dan perangkat Desa Purworejo, Kabupaten Blitar, atas izin dan bantuan selama proses pengumpulan data, serta kepada dosen pembimbing atas arahan selama penyusunan skripsi yang menjadi dasar artikel ini. Artikel ini merupakan bagian dari skripsi penulis pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Balitar.

DAFTAR REFERENSI

- Al Hasri, M. V., & Sudarmilah, E. (2021). Sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis website Kelurahan Banaran. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 249–260. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1056>
- Arsjad, M. F. (2018). Peranan aparat desa dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo. *Journal of Public Administration Studies*, 1(1), 16–32. <https://doi.org/10.32662/gjpad.v1i1.176>
- Desianti, L. V., Widowati, N., & Marom, A. (2022). Kualitas pelayanan publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Journal of Management and Public Policy*, 11(3), 612–626.
- Devitrizani, A. (2025). *Pengembangan sistem informasi pendataan penduduk pendatang berbasis web untuk optimalisasi administrasi kependudukan* [Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali].
- Duma, A., Pusvita, E. A., Raymond, C. P., & Yuliawan, K. (2023). Sistem informasi pendataan data warga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nabire. *Jurnal Teknologi dan Informatika*, 1(1), 25–38. <https://doi.org/10.70539/jti.v1i1.9>
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Gapri, L., Razak, A., & Asraf, A. (2025). Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan SIAK: Inovasi administrasi kependudukan di Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(1), 367–387. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v4i1.1836>
- Hidayat, E. S. (2019). Analisis implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 8–16. <https://doi.org/10.59050/jian.v16i2.46>
- Huda, M., Wiyono, S., Hidayatullah, M. F., & Bahri, S. (2020). Studi kasus: Sistem informasi dan pelayanan administrasi kependudukan. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(1), 59–65. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i1.2518>
- Insyira, A. D., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Jomin Timur. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 155–165. <https://doi.org/10.18196/jpk.v5i3.22066>
- Krisnabila, F. (2026). *Optimalisasi pelayanan publik oleh PT. Pos Indonesia dalam penyaluran bantuan sosial (Studi kasus Kantor Pos Bandar Agung Lampung Tengah)* [Doctoral dissertation, Universitas Lampung].
- Laiya, J. W., & Manueke, S. (2022). Pentingnya akurasi data dalam mempertahankan kinerja perusahaan pada PT. Massindo Solaris Nusantara. *Manajemen, Administrasi, Bisnis dan Pemasaran*, 4(2), 38–51.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian penelitian pendekatan kualitatif. Dalam *Metode penelitian sosial* (pp. 1–10).
- Maulana, A. K., & Larasati, E. (2017). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. *Journal of Management and Public Policy*, 6(2), 659–668.

- Nurwati, R. N. (2021). Pelatihan registrasi penduduk oleh aparat desa/kelurahan dalam upaya tertib administrasi kependudukan di Jawa Barat. *Sawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Pembangunan Sosial, Desa dan Masyarakat*, 2(2), 122–127. <https://doi.org/10.24198/sawala.v2i2.35001>
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 43–54. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1056>
- Puspita Sari, D. A. (2024). *Inovasi pelayanan arsip melalui program Titip Bandaku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Klaten Provinsi Jawa Tengah* [Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Putri, A. S. B. (2023). Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan (Adminduk) melalui Balai RW di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83–89.
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di era pandemi COVID-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2480>
- Riyanto, S. M. (2020). Metode penilaian kualitas data sebagai rekomendasi sistem repositori ilmiah nasional. *Baca: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 41(1), 11–22. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v41i1.544>
- Rohaini, E., & Pahlevi, R. (2025). Sistem informasi kependudukan Kecamatan Singkut. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 5(1), 1435–1444. <https://doi.org/10.33998/jakakom.2025.5.1.2266>
- Salsabila, W. F. (2022). Kualitas pelayanan publik dalam pengajuan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 2(1), 163–174. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i1.514>
- Siswadhi, H. F. (2026). *Good governance digital: Strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di era e-government*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Styawati, Samsugi, S., Rahmanto, Y., Surahman, A., Andraini, L., & Ismail, I. (2022). Penerapan aplikasi administrasi desa pada Desa Mukti Karya Mesuji. *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, 3(1), 123–131. <https://doi.org/10.33365/jsstcs.v3i1.1910>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutejo, D., Kusmanto, H., Warjio, W., & Lubis, A. A. (2020). Implementasi Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 162–167. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.56>
- Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025). Peningkatan layanan administrasi kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD): Studi kesiapan SDM dalam era transformasi digital di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 277–301. <https://doi.org/10.25299/jiap.2025.24856>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai *values of law* atas pelayanan publik terhadap penyandang disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 8(1), 208–218.
<https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.43906>