



Komunikasi Pelayanan Publik untuk Pemilih Pemula dan Kepemilikan Kartu Identitas Anak

INFO PENULIS

Fransiska Novita Samin
Universitas Nusa Nipa
novitasamin@gmail.com
+6281338355743

Intan Mustafa
Universitas Nusa Nipa
Intanmustafa15@gmail.com
+628121444324

Viktor Ariestyan Sedu
Universitas Nusa Nipa
viktorsedu@gmail.com
+6282117080112

INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307
Vol. 4, No. 3, Desember 2024
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2024 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Samin, F. N., Mustafa, I., & Sedu, V. A. (2024). Komunikasi Pelayanan Publik untuk Pemilih Pemula dan Kepemilikan Kartu Identitas Anak. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 2092-2098.

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka merupakan salah satu satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan sebagian urusan pemerintah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Sikka. Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan, terdapat beberapa factor penghambat berupa minimnya fasilitas pelayanan dan banyak anak muda atau pemilih pemula dan juga orang tua yang cenderung malu ataupun tidak peduli untuk datang dan mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan baik bagi pemilih pemula ataupun untuk mengurus kartu identitas anak (KIA). Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kualitatif yang dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan dua metode pengumpulan data yaitu, penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Hasil penelitian menjelaskan tentang pelayan e-KTP, KIA dan pelayanan Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Oleh karena itu, sangat diharapkan adanya peningkatan fasilitas serta sosialisasi yang lebih intensif mengenai e-KTP dan KIA, terutama di daerah pedesaan, di mana pemahaman masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Komunikasi Pelayanan Publik, e-KTP, KIA

Abstract

The Population and Civil Registration Service of Sikka Regency is one of the Regional Work Units (SKPD) whose main task is to carry out part of the government's affairs in the field of Population Administration and Civil Registration in Sikka Regency. Based on the results of the author's observations, there are several inhibiting factors in the form of minimal service facilities and many young people or new voters and also parents who tend to be embarrassed or do not care to come and get population administration services, both for new voters or to take care of child identity cards (KIA). The method used for this study is a qualitative method where in this study the author uses two data collection methods, namely field research and library research. The results of the study explain about e-KTP, KIA and Jemput Bola services at the Population and Civil Registration Service of Sikka Regency. Therefore, it is highly expected that there will be an increase in facilities and more intensive socialization regarding e-KTP and KIA, especially in rural areas, where public understanding of the importance of population administration still needs to be improved.

Keywords: Public Service Communication , e-KTP , KIA

A. Pendahuluan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka merupakan salah satu satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan sebagian urusan pemerintah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Sikka. Menjalankan tugas administrasi berupa pengelolaan administrasi pegawai, perumusan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dan pembinaan serta pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Pemerintah pusat dan pemerintah daerah saat ini dalam setiap kegiatannya berupaya dan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat, oleh karena itu tuntutan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas memang bukan hanya keinginan masyarakat semata, tetapi sudah merupakan tuntutan zaman. (Mustafa, 2022)

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa. (Pratama et al., 2022)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Pemendagri) Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, KIA merupakan identitas resmi anak sebagai bukti diri anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dukcapil. Tujuan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) disebut dalam pasal 2 pemendagri 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yaitu bahwa pemerintah menerbitkan KIA ini wajib dimiliki oleh setiap anak sebelum memiliki KTP yang bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayan publik untuk anak. Selain itu, sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Tidak hanya itu, KIA juga dapat bermanfaat untuk memudahkan anak untuk mendapatkan pelayanan publik di bidang kesehatan, pendidikan, dan imigrasi

Komunikasi pelayanan publik yang dibangun dengan baik harus memiliki berbagai jenis dimensi, tidak hanya memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dalam menyampaikan pesan-pesan pelayanan publik, tapi lebih dari itu adalah bagaimana semua unsur atau anasir dalam komunikasi pelayanan publik dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Bukan hanya slogan, tapi memang merupakan realitas yang harus diwujudkan dalam kehidupan nyata.

Sehingga kehadiran komunikasi dalam pelayanan publik bukan hanya retorika belaka atau “pencitraan” saja. (Erlianti, 2019)

Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa: “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain lain”.

Pelayanan publik merupakan hak dari setiap warga yang wajib untuk dipenuhi karenanya negara berkewajiban untuk menyediakan sejumlah pelayanan. Pada hakekatnya setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan bahkan pelayanan tidak dapat dipisahkan atau dilepaskan dari kehidupan manusia. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Pmendagri) Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, KIA merupakan identitas resmi anak sebagai bukti diri anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dukcapil. Tujuan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) disebut dalam pasal 2 pemendagri 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yaitu bahwa pemerintah menerbitkan KIA ini wajib dimiliki oleh setiap anak sebelum memiliki e-KTP yang bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik untuk anak. Selain itu, sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. Tidak hanya itu, KIA juga dapat bermanfaat untuk memudahkan anak untuk mendapatkan pelayanan publik di bidang kesehatan, pendidikan, dan imigrasi.

Secara keseluruhan KIA dan e-KTP memfasilitasi pemilih pemula untuk terlibat secara sah dan aktif dalam proses pemilu, memperkuat kualitas demokrasi, serta membantu mendorong pembentukan identitas kewarganegaraan yang lebih kuat.

Pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari pelayanan itu sendiri tentunya disesuaikan dengan perundang-undangan, dimana setiap warga negara memiliki hak memperoleh barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemberi pelayanan publik. (Ila Farida & Dewi Ambarwati, 2023)

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintahan yang baik. (Wahyono & Aditia, 2022)

komunikasi menjadi penting karena dengan adanya sebuah strategi komunikasi maka pelayanan dalam administrasi kependudukan kepada tiap masyarakat di daerah masing-masing lebih diperhatikan dalam pencatatan dan pendataan oleh Pemerintah daerah yang melimpahkan sebagian wewenangnya kepada Dinas penduduk dan pencatatan. (Pratama et al., 2022)

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis selama kurang lebih 3 bulan, terdapat adanya indikasi awal bahwa komunikasi pelayanan urusan administrasi kependudukan terkhususnya pada kepemilikan e-KTP bagi pemilih pemula dan KIA belum cukup efektif, minimnya fasilitas di dukcapil untuk pelayanan e-KTP dan KIA serta kesadaran masyarakat khususnya para remaja (pemilih pemula) dan orang tua, akan pentingnya kepemilikan KIA dan KTP menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas administrasi kependudukan. Kurangnya sosialisasi, akses dan jangkauan layanan, proses yang rumit atau memakan waktu, kesadaran akan manfaat jangka panjang yang rendah, kurangnya pendidikan tentang hak administratif. Berdasarkan beberapa faktor penghambat yang penulis temukan, komunikasi menjadi salah satu kunci untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk memuaskan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan, cukup banyak anak muda atau pemilih pemula dan juga orang tua yang cenderung malu ataupun tidak peduli untuk datang dan mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan baik bagi pemilih pemula ataupun untuk mengurus kartu identitas anak (KIA). Dengan adanya beberapa alasan tersebut dinas kependudukan dan pencatatan sipil melakukan pelayanan kepada pemilih pemula (e-KTP) dan kepemilikan kartu identitas anak (KIA), pelayanan ini ditunjukkan khusus kepada para pelajar atau anak usia 4-17 tahun dengan cara mendatangi setiap sekolah yang ada di kabupaten Sikka, baik sekolah yang berada ditengah kota maupun di pelosok desa, hal ini dilakukan mengingat

jarak tempuh dan juga kesadaran orang tua dan juga remaja untuk mengurus dokumen kependudukan sangat rendah.

Dalam hal ini, penelitian berfokus pada komunikasi pelayanan publik untuk pemilih pemula dan kepemilikan kartu identitas anak (KIA). Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk meneliti tentang komunikasi pelayanan publik yang terjadi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sikka.

B. Metodologi

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kualitatif. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ditulis, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian yang deskriptif dan observasi. Penelitian observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati, dan mencatat secara langsung peristiwa atau situasi yang sedang berlangsung di lapangan.

Menurut Adiputra et al., (2021) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada, yaitu fenomena alam atau fenomena buatan manusia, atau yang digunakan untuk menganalisis atau mendeskripsikan hasil subjek, tetapi tidak dimaksudkan untuk memberikan implikasi yang lebih luas.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua metode pengumpulan data yaitu, penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Penelitian lapangan dimana semua data dalam penelitian ini merupakan data primer atau dalam artiannya data yang didapatkan melalui penelitian ini merupakan data yang didapatkan atau dikumpulkan dari fakta lapangan interview atau wawancara kepada pihak terkait yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini. Peneliti bisa memperoleh informasi dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan penelitian kepustakaan adalah data sekunder yang dipakai untuk memperkuat data primer.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Pelayanan E-KTP bagi pemilih pemula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Sikka berupaya untuk memberikan pelayanan terpadu dan mudah untuk digunakan oleh masyarakat kabupaten Sikka dalam melakukan perekaman e-KTP khususnya bagi pemilih pemula. Peningkatan kualitas pelayanan dapat terlihat dari sarana prasana yang disediakan serta keadaan lingkungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya fasilitas pelayanan yang mendukung dapat menunjukkan sejauh kualitas dan juga eksistensi dari disdukcapil dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Kepiawaian petugas dalam pelayanan perekaman sudah cukup baik dalam memproses E-KTP bisa sehari jadi tanpa membutuhkan waktu yang lama, pegawai juga cukup handal dalam pengoprasian alat penunjang pelayanan seperti menggunakan komputer dan mengoperasikan aplikasi sebagai admin penerima permohonan pendaftaran e-KTP dan memprosesnya hingga cetak E-KTP dapat diterima oleh pemohon. selain menyampaikan informasi dan memproses pencetakan e-KTP, petugas yang senantiasa melayani masyarakat harus bersikap profesional, waspada, cepat, dan dapat diandalkan. Kualitas pelayanan perekaman e-KTP juga tidak lepas dari kekurangan yang harus dilengkapi untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Pelayanan e-KTP bagi pemilih pemula (warga Indonesia yang baru pertama kali memiliki hak untuk memilih) memiliki beberapa kekurangan yang masih sering dijumpai. Beberapa di antaranya adalah:

1. Proses yang lama: Untuk pendaftaran proses pembuatan e-KTP dapat memakan waktu yang cukup lama, karena jumlah pendaftar yang cukup banyak. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi pemilih pemula untuk segera memiliki e-KTP dengan tujuan administrasi dan pemilu.
2. Keterbatasan akses: Dibeberapa daerah, khususnya di wilayah pedesaan. Pemilih pemula yang tinggal di pedesaan sering kali kesulitan untuk mendapatkan akses pengurusan e-KTP. hal ini menyebabkan pemilih pemula yang berada didaerah tersebut mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan dengan mudah
3. Masalah teknis: Dalam proses pengambilan data biometric seperti foto dan sidik jari terkadang mengalami kendala teknis, biasanya kendala itu berupa perangkat yang tiba-tiba tidak berfungsi dengan baik ataupun kesalahan dalam pengolahan data. Hal ini

menyebabkan keterlambatan waktu pengurusan e-KTP dan pemilih pemula harus datang Kembali dan mengulang proses.

4. Antrian Panjang: saat ada pendaftaran massal atau menjelang pemilu, antrian untuk membuat e-KTP sangat amat Panjang. Hal ini membuat pemilih pemula harus menghabiskan waktu yang cukup lama untuk menunggu dan membuat mereka kehilangan waktu untuk melakukan kegiatan yang lain.
5. Kesulitan dalam pembaruan data: Beberapa pemilih pemula yang telah terdaftar dengan data yang kurang tepat sebelumnya atau belum terupdate (alamat tempat tinggal) dapat mengalami kesulitan dalam pembaruan data yang diperlukan untuk proses pembuatan KTP.
6. Keterbatasan petugas: Jumlah petugas yang terbatas seringkali menjadi penghambat dalam proses pelayanan e-KTP.
7. Kurangnya pemahaman tentang pentingnya kepemilikan e-KTP: Pemahaman tentang hak pilih dalam pemilu dan akses layanan publik, tidak semua pemilih pemula memahami tentang pentingnya e-KTP bagi semua kebutuhan administrasi.

Pembenahan dalam hal infrastruktur, teknologi, sosialisasi dan pelayanan dapat membantu mengurangi atau mengatasi kekurangan yang ada. Terlepas dari berbagai macam kekurangan atau kendala yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sikka untuk (Kasih & Harsanti, 2022)kepengurusan e-KTP bagi pemilih pemula, masyarakat sebagai pengguna mayoritas mengatakan bahwa kehandalan petugas sudah cukup baik dalam memproses berkas perekaman e-KTP. Disdukcapil dalam hal ini harus dapat memberi keyakinan dan pemahaman dengan tenang kepada pemilih pemula yang menggunakan layanan pembuatan e-KTP bahwa sebisa mungkin gangguan tersebut dapat diatasi oleh disdukcapil.

2. Pelayanan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sikka.

Metode pelayanan kepemilikan KIA mirip dengan proses pembuatan e-KTP, yang menjadi pembeda adalah KIA diperuntukan untuk anak yang berusia 0-17 tahun dan anak dengan usia dibawah 0-5 tahun belum dapat melakukan proses foto dan pengecekan sidik jari. Namun KIA tetap mencantumkan NIK dan data identifikasi anak. Kartu identitas anak ini juga dapat digunakan sebagai alat administrative yang melibatkan anak, seperti halnya mendaftarkan sekolah, akses untuk mendapatkan layanan Kesehatan, dan juga perjalanan internasional (beberapa negara membutuhkan KIA sebagai alat bantu perizinan anak. Kartu ini hanya diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Penerbitan KIA bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional warga negara. (Arista & Suderana, 2019)

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, disdukcapil kabupaten Sikka juga telah memberikan pelayanan KIA kepada masyarakat Sikka, prosedur pelayanan yang diterima oleh masyarakat sudah cukup baik, namun ada beberapa hal yang harus dibenahi, misalnya dalam penyediaan fasilitas untuk anak misalnya penambahan ornament atau tempat bermain untuk anak guna memberikan pelayanan yang nyaman bagi anak . Dalam praktek pelayanan kecakapan dan kredibilitas pegawai dalam menanggapi keluhan masyarakat cukup baik. Prosedur pelayanan yang ditetapkan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Namun beberapa fasilitas, sarana prasarana dan informasi yang diperlukan belum memadai serta memenuhi standar pelayanan yang baik serta media informasi mengenai persyaratan pengajuan KIA dan Dokumen Kependudukan oleh masyarakat agar mempermudah dalam proses pembuatan dokumen kependudukan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, (Komala, 2023)

3. Pelayanan Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jemput bola dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas disdukcapil dengan datang dan bertemu secara langsung ke masyarakat guna melakukan pelayanan administrasi kependudukan e-KTP dan KIA. Program Jemput Bola didasari pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pada pasal 2 ayat (2) dijelaskan bahwa “peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola”.

Program Jemput Bola ini didefinisikan sebagai program yang bertujuan untuk menambah cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dengan cara petugas yang mendatangi

penduduk. Dalam arti lain, proses pembuatan dokumen kependudukan dapat dilakukan tidak hanya di Disadmindukcapil. (Putra & Pramudhita Restilianingrum Prayoga, 2023)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjalankan "Program Jemput Bola" dimana para petugas langsung mengunjungi kecamatan/desa untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat dipermudah dengan hanya menyiapkan dokumen perlengkapan seperti Fotokopi Kartu Keluarga yang dipersyaratkan dengan waktu pelayanan yang sama dengan pelayanan di kantor, (Kasih & Harsanti 2022).

Proses penyelenggaraan pelayanan e-KTP di Kabupaten Sikka terdapat kendala diantaranya kurangnya kesadaran masyarakat dalam kepemilikan e-KTP. Hal ini dikarenakan persepsi masyarakat yang akan mengurus dalam kondisi mendesak ketika akan membuka rekening di Bank, mengurus BPJS, bantuan tunai, dan lainnya. Seperti yang di jelaskan oleh Muskananfolo (Muskananfolo, 2015) (2022) Manfaat lain Kartu Identitas Anak (KIA) adalah sebagai tanda pengenal atau bukti diri yang sah bagi anak berusia kurang dari 17 tahun. Selain itu, ditargetkan KIA nantinya digunakan sebagai salah satu persyaratan pendaftaran sekolah, dasar pembuatan Kartu Tanda Pengenal (KTP) dan dokumen keimigrasian, untuk mengurus klaim santunan kematian bagi Pemegang KIA, untuk mencegah terjadinya perdagangan anak dan untuk berbagai keperluan terkait lainnya yang membutuhkan bukti diri berupa identitas anak.

D. Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka berupaya meningkatkan pelayanan perekaman e-KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA) bagi masyarakat, dengan menyediakan layanan yang lebih mudah diakses dan efisien. Meskipun terdapat beberapa kendala seperti proses pendaftaran yang lama, keterbatasan akses di daerah pedesaan, masalah teknis dalam pengambilan data biometrik, serta antrian panjang saat pendaftaran massal, Disdukcapil tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik. Program "Jemput Bola" juga dilaksanakan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dengan mengunjungi lokasi-lokasi strategis, meskipun masih ada tantangan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan e-KTP dan KIA. Secara keseluruhan, meskipun terdapat kekurangan, Disdukcapil Kabupaten Sikka menunjukkan upaya yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Diharapkan juga pemahaman masyarakat akan pentingnya pengurusan administrasi kependudukan ini semakin meningkat.

E. Referensi

- Arista, W. D., & Suderana, W. (2019). Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.38043/jids.v3i1.1733>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Ila Farida, & Dewi Ambarwati. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 111–124. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2389>
- Kasih, P. B., & Harsanti, H. (2022). Implementasi Program Jemput Bola Layanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Registratie*, 4(2), 114–128. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i2.2809>
- Komala, D. (2023). *Child Identity Card (KIA) Manufacturing Services at Disdukcapil Lahat to Increase Public Awareness*. 2(2), 21–30.
- Muskananfolo, A. (2015). Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Program Jemput Bola Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Repository IPDN*, 6.
- Mustafa, I. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Pengaduan Publik Tentang Blt Dimasa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 6(1), 128–135. <https://doi.org/10.38043/jids.v6i1.3406>
- Pratama, A. W., Listiansyah, M. A., & Iqbal, M. (2022). *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Communication Strategy In Improving Public Services On Performance Of Population And Civil Registration Services I*. 19(1), 22–30.

<https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/814/pdf>

- Putra, T. D., & Pramudhita Restilianingrum Prayoga. (2023). Implementasi Program Jemput Bola Sebagai Sarana Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Kota Surakarta. *EVOKASI: Jurnal Kajian Administrasi Dan Sosial Terapan*, 1(2). <https://doi.org/10.20961/evokasi.v1i2.492>
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(4), 489–494. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i4.2720>.