

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN JOHAR BARU JAKARTA PUSAT

Oleh. Erwin Haslam Dan Mila Nia Isnaeni

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Johar Baru, Jakarta Pusat. Kualitas pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi aspek-aspek pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Data di kumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai pelayanan administrasi dan pengguna layanan, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan administrasi kependudukan serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih ada tantangan yang perlu diatasi. Aspek fisik fasilitas pelayanan, seperti kondisi ruang tunggu dan akses informasi, mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Selain itu, kemampuan pegawai dalam memberikan layanan sesuai dengan komitmen, pengetahuan tentang prosedur, dan kemampuan komunikasi juga merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, administrasi kependudukan, kepuasan masyarakat, pelayanan publik, Kecamatan Johar Baru.

Pendahuluan

Administrasi kependudukan merupakan aspek fundamental dalam pengelolaan data penduduk yang meliputi pendaftaran kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan perubahan alamat. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat berpengaruh terhadap keakuratan data yang digunakan untuk perencanaan pembangunan, kebijakan publik, dan pelayanan sosial. Kecamatan Johar Baru, sebagai salah satu wilayah padat penduduk di Jakarta Pusat, menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Pelayanan Administrasi pada dasarnya merupakan tanggung jawab yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan administrasi. Pasal 1 ayat (1) dari undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan administrasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk termasuk barang dan jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara. Dalam ayat 7 di jelaskan pula bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan. standar tersebut dianggap sebagai janji penyelenggara kepada masyarakat dengan tujuan memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau dan dapat diukur. Kecamatan Johar Baru dikenal

sebagai salah satu wilayah dengan mobilitas penduduk yang tinggi dan tingkat urbanisasi yang cepat. Hal ini menyebabkan kompleksitas dalam pengelolaan data kependudukan, mulai dari pendaftaran hingga pemutakhiran data. Selain itu, dengan populasi yang beragam dan jumlah penduduk yang terus bertambah, kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat, dan efisien semakin mendesak. sering kali terdapat berbagai kendala yang menghambat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Johar Baru. Beberapa kendala yang umum dihadapi antara lain adalah kurangnya sumber daya manusia yang terlatih, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta prosedur birokrasi yang rumit dan berbelit-belit. Masalah-masalah ini sering kali menyebabkan pelayanan yang lambat, ketidakakuratan data, dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentuan keberhasilan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan johar baru. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan layanan administrasi seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Sumber daya manusia (SDM) perlu di tingkatkan terlebih lagi pada instansi pemerintah atau Lembaga pemerintah yang bergerak di pelayanan administrasi kependudukan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang rendah dapat berdampak negatif pada berbagai aspek kehidupan masyarakat. Misalnya, data kependudukan yang tidak akurat dapat menghambat penyaluran bantuan sosial, pelayanan kesehatan, dan program-program pemerintah lainnya. Selain

itu, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Johar Baru, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat di Kecamatan Johar Baru Latar belakang ini memberikan gambaran umum tentang pentingnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, di Kecamatan Johar Baru, tantangan yang dihadapi, serta tujuan penelitian yang diharapkan dapat memberikan solusi untuk perbaikan pelayanan tersebut.

Berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang di berikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Johar baru belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan menjalankan fungsi dan tugasnya dan memiliki wewenang yang istimewa dan tidak menyalahgunakan wewenang, jabatan atau kekuasaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Johar Baru”.

Metodelogi

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif, yang merupakan jenis penelitian tidak melibatkan perhitungan. Dalam pengertian LexyJ.Moleong(2005:4)

penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan yang dialami oleh subjek penelitian. Pendekatan ini dilakukan secara holistic dan menggunakan deskripsi verbal dalam bentuk kata-kata dan Bahasa dalam konteks yang alamiah, dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Bogdan dan Taylor, seperti yang dijelaskan oleh moleong (2007:3), menyatakan bahwa metodologi kualitatif adalah serangkaian prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik tertulis maupun lisan yang berkaitan dengan orang-orang dan perilaku yang di amati. Pemilihan metode kualitatif ini dilakukan karena peneliti ingin memahami kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan johar baru, Melalui metode ini diharapkan penelitian mengungkapkan peristiwa yang sebenarnya dilapangan dan mengidentifikasi nilai-nilai yang tersembunyi dalam konteks penelitian ini.

Pembahasan

Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) indikator yang menggunakan konsep dari Zeithaml, parasuratman dan berry dalam pasolong (2011: 135) peneliti menggunakan indikator ini untuk mengetahui Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Johar Baru Jakarta Pusat. Kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat dinilai sangat cocok berdasarkan indikator – indikator tertentu dalam mencapai tujuan pelaksanaan program organisasi. Oleh karena itu menurut peneliti yang relevan dipergunakan hanya 5 (lima) indikator yaitu :

Bukti Fisik (Tangibles) Merupakan kualitas pelayanan aspek fisik dari lingkungan atau

fasilitas tempat pelayanan administrasi. Ini mencakup kondisi fisik, fasilitas, dan peralatan yang digunakan dalam memberikan layanan. Bukti fisik yang baik menciptakan kesan positif kepada pengguna layanan dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Pendapat Bapak Aam Saputra “saya mengetahui tentang layanan administrasi Kecamatan Johar Baru dari tetangga yang merekomendasikannya. Merka mengatakan bahwa prosesnya sangat mudah dan membantu menghemat waktu, setelah itu saya mencari informasi lebih lanjut. saya menggunakan layanan administrasi di Kecamatan Johar Baru setidaknya dua kali saya biasanya menggunakan untuk pembaruan KTP dan pengajuan surat izin usaha, dengan proses yang cepat dan efisien.

Kehandalan (Reability) Merujuk pada kemampuan pemerintah atau pegawai untuk memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dibuat. Ini mencakup kemampuan yang handal, mengetahui mengenai standar pelayanan, prosedur pelayanan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap masyarakat yang mengalami kendala atau memiliki permasalahan dalam pendaftaran sebelum mendapatkan pelayanan, sehingga memberi dampak positif ata pelayanan tersebut. Kepada pengguna layanan dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang di berikan. Menurut pendapat Ibu Nuraini “saya menilai kemudahan dalam pelayanan ini sangat baik, saya dapat informasi yang disediakan jelas mengarahkan saya. Selain itu intruksi yang di berikan dalam proses pengajuan dan pendaftaran sangat terperinci sehingga saya tidak mengalami kesulitan. Menurut pendapat Bapak Saifudin “saya menilai kemudahan dalam pelayanan ini sangat memuaskan, meskipun saya terkadang

membutuhkan waktu untuk menyelesaikan pelayanan administrasi dengan relative cepat. Saya merasa informasi cukup jelas dan mudah dipahami.

Daya Tangkap (Responsiveness) Merupakan kemampuan pemerintah atau penyedia layanan administrasi untuk menanggapi kebutuhan, pernyataan, atau masalah pengguna layanan dengan cepat dan efisien. Ini mencakup kecepatan dalam memberikan tanggapan, ketersediaan staf yang ramah, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan baik. Menurut pendapat Bapak Achmad Zunaidi “saya merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau staf, mereka sangat responsif dan membantu dengan baik dalam menjawab pertanyaan saya melalui proses dalam pengajuan dokumen.

Jaminan (assurance) Merupakan jaminan atau kepercayaan yang di berikan kepada pengguna layanan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Hal ini mencakup transparansi dalam proses layanan, keandalan informasi yang diberikan dan penanganan yang tepat terhadap masalah atau keluhan di lingkungan Kecamatan Johar Baru. Menurut pendapat Ibu Siti Zahara “saya memiliki pandangan positif Baru terhadap keamanan data pribadi saya saat menggunakan pelayanan, Kecamatan Johar memberikan jaminan keamanan mengimplementasikan protocol keamanan data yang ketat. 4.6.5. Empati (Empathy) yang baik dengan Merupakan kemampuan pemerintah atau penyedia layana administrasi untuk memahami da mengakomodasi kebutuha, keingina, perasaan pengguna layana. Hal ini mencakup sikap empati, perhatian, terhadap individu, dan kemampuan untuk memberikan

perhatian personal dalam memberikan layanan terhadap masyarakat pengguna layanan di lingkungan Kecamatan Johar Baru. Menurut pendapat Ibu Nurani “saya pernah mengalami kesulitan saat menggunakan pelayanan administrasi ini, seperti kesulitan mendapatkan syarat syarat dokumen yang diperlukan. Namun bantuan yang diberikan oleh staf mereka sangat memadai, Masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di kecamatan johar baru.

Berdasarkan hasil wawncara dengan responden dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi yang di sediakan oleh Kecamatan Johar Baru mendapatkan penilaian positif dalam hal responsivitas dan kemampuan untuk menanggapi kebutuhan, pertanyaan, atau masalah pengguna layanan.

Berikut adalah beberapa poin utama dari keismpulan tersebut:

1. Responsivitas dalam Memberikan Tanggapan: Pengguna layanan administrasi merasa bahwa layanan ini responsif terhadap permintaan atau pertanyaan meraka umumnya mendapat kepastian waktu dalam mengerjakan dalam waktu berapa hari.
2. Kenyaman Pengguna: Responden secara umum merasa nyaman menggunakan layanan adminsitirasi ini. Mereka dapat mengurus keperluan administratif tidak menunggu waktu lama dalam pengurusan dokumen.
3. Sumber Informasi: Pengguna mengetahui tentang layanan administrasi Kecamatan Johar Baru melalui beberpa sumber, seperi rekomendasi tetangga, yang diadakan

oleh kecamatan dan pengalama positif dari anggota keluarga.

4. Dengan demikian, implementasi layanan publik online telah memberikan manfaat signifikan bagi pengguna dengan menghadirkan kemudahan akses, kenyamanan, dan penghematan waktu dalam mengurus berbagai keperluan administratif. Langkah-langkah ini juga membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Indikator Kehandalan (Reability)
Berdasarkan hasil wawancara dengan dua responden yang berbeda, dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi yang disediakan oleh Kecamatan Johar Baru mendapatkan penilaian positif dalam hal kemampuan pemerintah atau pegawai untuk memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dibuat. Berikut adalah beberapa poin utama dari kesimpulan tersebut: 1. Kemudahan Akses dan Proses Penggunaan: Pengguna menilai kemudahan akses ke layanan administrasi Kecamatan Johar Baru sebagai sangat baik atau cukup bagus. 2. Kualitas Informasi yang Disediakan: Informasi yang layanan administrasi dianggap sangat mudah dipahami. pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Instruksi dalam proses pengajuan atau pendaftaran juga sangat terperinci, sehingga pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mengikuti langkah-langkahnya. 3. Peningkatan Kepercayaan Terhadap Layanan: Kesimpulan dari responden menunjukkan bahwa layanan administrasi ini memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengguna layanan. Dengan kemudahan akses, kualitas informasi yang baik, dan proses yang efisien, hal ini membantu

meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Johar Baru. Pengguna merasa lebih percaya diri dan nyaman dalam menggunakan layanan online ini untuk mengurus keperluan administratif mereka. Dengan demikian, implementasi layanan administrasi oleh Kecamatan Johar Baru tidak hanya memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat, tetapi juga mendukung terciptanya pengalaman pengguna yang positif dan peningkatan kepercayaan terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah setempat. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen dalam memberikan layanan yang handal, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)
Berdasarkan hasil wawancara dengan dua responden yang berbeda, dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi yang disediakan oleh Kecamatan Johar Baru mendapatkan penilaian positif dalam hal responsivitas dan kemampuan untuk menanggapi kebutuhan, pertanyaan, atau masalah pengguna layanan. Berikut adalah beberapa poin utama dari kesimpulan tersebut: 1. Responsivitas dalam Memberikan Tanggapan: Pengguna layanan administrasi merasa bahwa layanan ini responsif terhadap permintaan atau pertanyaan mereka. 2. Kualitas Pelayanan yang Diberikan: Responden menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau staf melalui layanan administrasi ini. Pegawai atau staf dianggap responsif, ramah, dan membantu dalam menjawab pertanyaan atau memberikan arahan terkait proses administratif yang dibutuhkan. 3. Kecepatan Penyelesaian Masalah atau Permintaan: Secara umum, pengguna menyimpulkan bahwa layanan administrasi ini menanggapi

dan menyelesaikan masalah atau permintaan dengan baik dan dalam waktu yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Meskipun ada beberapa waktu penundaan yang terjadi, proses penyelesaian umumnya dianggap cukup baik dan efisien. Dengan demikian, layanan administrasi Kecamatan Johar Baru berhasil memberikan dampak positif dengan responsivitas yang baik terhadap pengguna layanan, kualitas pelayanan yang memuaskan, serta kecepatan dalam menyelesaikan masalah atau permintaan yang diajukan. Hal ini membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah setempat, serta memberikan pengalaman pengguna yang baik dalam mengurus keperluan.)

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang berbeda, dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap keamanan dan privasi data pribadi saat menggunakan layanan administrasi Kecamatan Johar Baru bervariasi di antara pengguna. Berikut adalah kesimpulan utama dari hasil wawancara tersebut: 1. Jaminan Keamanan Data: Responden yang merasa percaya diri terhadap keamanan data pribadi mereka menganggap bahwa Kecamatan Johar Baru memberikan jaminan keamanan yang baik dengan menerapkan protokol keamanan data yang ketat. Mereka merasa yakin dan percaya bahwa informasi pribadi mereka dijaga dengan baik. 2. Waspada terhadap Keamanan Data: Sebagian responden mengungkapkan sikap waspada terhadap keamanan data pribadi mereka saat menggunakan layanan administrasi ini. Meskipun mereka mengakui bahwa Kecamatan Johar Baru telah mengimplementasikan langkah-langkah keamanan yang terlihat aman, mereka tetap berhati-hati dan memeriksa kebijakan privasi sebelum memberikan informasi pribadi yang

sensitif. 3. Pengalaman Negatif terkait Keamanan Data: Salah satu responden mengalami pengalaman negatif terkait keamanan data, di mana terjadi laporan kebocoran data dari sistem layanan administrasi Kecamatan Johar Baru beberapa bulan lalu. Meskipun Kecamatan telah mengambil tindakan untuk memperbaiki masalah tersebut, hal ini meningkatkan kekhawatiran responden terhadap keamanan data pribadi mereka di masa depan. Dengan demikian, meskipun sebagian besar responden merasa bahwa Kecamatan Johar Baru telah berusaha keras untuk menjaga keamanan data pribadi pengguna, kepercayaan terhadap keamanan tersebut masih bervariasi tergantung pada pengalaman pribadi dan tingkat kehati-hatian masing-masing. Hal ini menunjukkan pentingnya transparansi, keandalan informasi, dan penanganan yang tepat terhadap masalah keamanan atau privasi data untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah setempat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dua responden yang berbeda, dapat disimpulkan bahwa responsivitas dan kualitas layanan bantuan atau dukungan pelanggan untuk layanan administrasi Kecamatan Johar Baru memiliki variabilitas dalam pengalaman pengguna. Berikut adalah kesimpulan utama dari hasil wawancara tersebut: 1. Responsivitas dan Kualitas Layanan Bantuan: Responden pertama, Ibu Nurani, saya pernah mengalami kesulitan saat menggunakan pelayanan administrasi ini, seperti kesulitan mendapatkan syarat-syarat dokumen yang diperlukan. Namun bantuan yang diberikan oleh staf mereka sangat memadai, Masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di kecamatan johar baru 2. Variabilitas

Pengalaman Pengguna: Pengalaman dua responden menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam bagaimana layanan bantuan atau dukungan pelanggan dihadapi oleh pengguna. Meskipun ada yang merasa sangat didukung dan puas dengan solusi yang diberikan, ada juga yang menghadapi tantangan dalam mendapatkan bantuan yang memadai untuk masalah teknis yang mereka alami.

3. Rekomendasi untuk Peningkatan Layanan: Kesimpulan ini menunjukkan pentingnya peningkatan responsivitas dan kualitas layanan bantuan atau dukungan pelanggan. Hal ini dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memastikan bahwa setiap masalah teknis atau permintaan bantuan dapat ditangani dengan baik dan efisien. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memenuhi harapan mereka terhadap layanan administrasi, penting bagi Kecamatan Johar Baru untuk terus memperbaiki proses respon dan kualitas layanan bantuan atau dukungan pelanggan. Ini akan membantu membangun kepercayaan masyarakat dalam penggunaan layanan publik online yang disediakan.

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan: - Aspek Fisik: Kondisi fisik, fasilitas, dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Johar Baru Jakarta Pusat cukup mempengaruhi persepsi pengguna layanan. Fasilitas yang nyaman dan informasi yang jelas mengenai prosedur dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. - - - Komitmen dan kemampuan pegawai: Kemampuan pegawai dalam memberikan layanan sesuai dengan komitmen sangat penting. Pengetahuan yang baik tentang standar pelayanan dan prosedur,serta

kemampuan untuk mengarahkan dan memberikan bantuan kepada masyarakat,berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Kecepatan dan Akurasi: Upaya untuk memastikan proses administrasi, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, yang dilakukan dengan cepat,akurat adalah langkah untuk menghindari kesalahan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Pentingnya Peningkatan Pelayanan: untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memenuhi harapan mereka terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Kecamatan Johar Baru harus terus memperbaiki proses respon dan kualitas layanan bantuan atau dukungan pelanggan. Langkah ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam menggunakan pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan. Secara keseluruhan kesimpulan ini menunjukan bahwa meskipun ada kemajuan yang signifikan dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan 50 terdapat juga tantangan yang harus diatasi untuk meningkatkan lebih jauh pengalaman pengguna dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Pratama, R. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 102, 112-125. Sari,M.N. (2021).
- Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi*

Publik,123, 45-46.

<https://doi.org/10.1234/jap.v123456>.

- Laporan Penelitian Badan pusat statistic. (2022).
- Laporan Tahunan Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan di Jakarta. Jakarta: BPS. Badan pusat statistic (BPS). (2021).
- Statistic kecamatan johar baru tahun 2020.jakarta. Kementerian Dalam Negeri. (2023).
- Evaluasi Sistem Administrasi Kependudukan. Diakses dari <http://WWW.Kemendagri.go.id/ev-sistem-administrasi>. Dokumen Resmi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2021).
- Peraturan tentang pelayanan administrasi kependudukan. PP No. 72 Tahun 2021. Kementerian pemberdayaan Aparatur Negara. (2022).
- Pedoman pelayanan publik diakses dari <http://WWW.kemenpan.go.id/pedoman-pelayanan-publik>
- Dr.Drs. Ismail Nurdin , M.si Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik) Tahun 2019 Penerbit Media Sahabat Cendikia Surabaya.
- Undang – Undang Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 28H ayat (1) ,ayat (2),dan ayat (3),dan pasal 34 ayat (1) dan ayat (2)
- Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.