



Peran Komunikasi Interpersonal dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka

INFO PENULIS

Marcellina Menci Septianindy Sadipun
Universitas Nusa Nipa
marcellinasadipun@gmail.com
+6281238830968

Intan Mustafa
Universitas Nusa Nipa
Intanmustafa15@gmail.com
+6282145392434

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

Lodowik Nikodemus Kedoh
Universitas Nusa Nipa
lekjoy08@gmail.com
+6281237966511

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:

Sadipun, M. M. S., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4 (3), 2114-2120.

Abstrak

Komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelayanan publik, termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Sebagai lembaga yang berfungsi memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, Disdukcapil memerlukan komunikasi yang efektif dan efisien antara petugas dan pemohon layanan. Komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan pemahaman, mempercepat proses administrasi, dan meminimalisir kesalahpahaman antara pihak terkait. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam mendukung kualitas pelayanan di Disdukcapil. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil studi menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka, jelas, dan empatik antara petugas dan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan pemohon, mengurangi antrian, serta menciptakan suasana layanan yang lebih ramah dan profesional. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal bagi petugas Disdukcapil menjadi sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, pelayanan publik, Disdukcapil, administrasi kependudukan, kualitas layanan.

Abstract

Interpersonal communication has a very important role in supporting public services, including at the Population and Civil Registry Office (Disdukcapil). As an institution that functions to provide population administration services to the community, Disdukcapil requires effective and efficient communication between officers and service applicants. Good interpersonal communication can increase understanding, speed up the administrative process, and minimize misunderstandings between related parties. This study aims to analyze the role of interpersonal communication in supporting service quality in Disdukcapil. The type of research used is descriptive qualitative research. The study results show that open, clear, and empathic communication between officers and the community can increase applicant satisfaction, reduce queues, and create a more friendly and professional service atmosphere. Therefore, the development of interpersonal communication skills for Disdukcapil officers is very important to create services that are more efficient and responsive to community needs.

Keywords: interpersonal communication, public service, Disdukcapil, population administration, service quality.

A. Pendahuluan

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. (Juliani, 2018) Sehingga itu efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baikburuknya penyelenggaraan pelayanan public.

Kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat ditingkatkan dan dipertahankan dengan pelayanan yang baik. Apabila dikelola dengan baik, standar pelayanan suatu organisasi atau lembaga akan memberikan kontribusi positif terhadap tercapainya kepuasan dan loyalitas masyarakat. (Azis, 2020) Pelayanan merupakan hal yang dibutuhkan setiap saat oleh semua orang, bahkan dapat dikatakan sebagai salah satu hal penting dalam kegiatan jasa.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka, sebagai salah satu instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat dengan memberlakukan pelayanan mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang bermanfaat bagi masyarakat di setiap negara atau dapat juga diartikan sebagai sebuah pelayanan kepada konsumen yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut. Di dalam studi Ilmu Pemerintahan, maka yang menjadi pelayan adalah pemerintah dan konsumen adalah masyarakat. Agar terbentuk suatu kenyamanan bagi kedua belah pihak maka masyarakat harus mendominasi kondisi yang ada di daerahnya. (Elkesaki et al., 2021)

Pelayanan administrasi menjadi elemen yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat, menjadi landasan bagi pembentukan negara dan menjadi refleksi dari komitmen pemerintah dalam memberikan dukungan terhadap warganya. Lebih dari itu, pelayanan administrasi juga berperan sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat guna mencapai kesejahteraan sosial.

(Lopes, 2023) menjelaskan bahwa menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka pada tahun 2023 dari 120.286 pasangan suami istri baru 64.473 atau 53,60% pasangan yang memiliki akta perkawinan sedangkan pasangan yang belum memiliki akta perkawinan sebanyak 55.813. sehingga secara absolut jumlah pasangan yang belum memiliki akta perkawinan masih sangat tinggi. Di samping itu juga akta kelahiran anak pada tahun 2023 dari jumlah 337.011 jiwa baru 158.952 atau 47,17% yang memiliki akta kelahiran sementara masih 178.059 jiwa yang belum memiliki akta kelahiran termasuk anak di luar nikah. Seperti yang telah dijelaskan bahwa Akta Kelahiran merupakan dokumen resmi yang menjadi bukti sah status seseorang sebagai warga negara, dokumen ini penting untuk

mengakses berbagai layanan publik, termasuk pendidikan, kesehatan dan perlindungan sosial. Sementara Akta Perkawinan berfungsi sebagai bukti legal sebuah pernikahan yang berimplikasi pada hak-hak perdata pasangan dan anak-anak mereka. Di era modern ini dokumen kependudukan seperti akta kelahiran dan akta perkawinan memiliki peran vital dalam administrasi negara dan pemenuhan hak-hak warga negara namun Kabupaten Sikka menghadapi tantangan serius terkait rendahnya capaian kepemilikan dokumen-dokumen tersebut yang ditandai dengan warga Kabupaten Sikka sebanyak 52,83% belum memiliki Akta Kelahiran dan 46,40% pasangan suami istri belum memiliki Akta Perkawinan.

Pelayanan administrasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Sebagai bagian dari layanan publik yang langsung berhubungan dengan masyarakat, Disdukcapil dituntut untuk memberikan pelayanan yang efisien, tepat waktu, dan memuaskan. Namun, meskipun terdapat berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi, keluhan tentang lamanya waktu proses, kurangnya informasi yang jelas, dan ketidakramahan petugas masih menjadi isu yang sering dihadapi oleh masyarakat di Kabupaten Sikka.

Pemerintah Daerah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Pemerintah daerah diberikan kemampuan untuk menciptakan dan memilih jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Pemerintah daerah mampu memberikan kualitas layanan yang baik kepada penduduk setempat sebagai hasil dari kebijakan ini, yang menghasilkan kekayaan dan kesejahteraan daerah.

Peningkatan kualitas pelayanan pemerintah merupakan masalah kritis. Hal ini terjadi karena, di satu sisi, kebutuhan masyarakat akan layanan berkualitas tinggi semakin meningkat, sementara praktik penyedia layanan tidak berubah. Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun keinginan tersebut seringkali tidak terpenuhi karena pelayanan publik saat ini masih rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. (Yahya et al., 2023)

Salah satu jenis pelayanan publik yang sangat mendasar adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan, di mana pelayanan tersebut berkaitan dengan eksistensi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Kepemilikan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga dan kartu tanda penduduk menjadi bukti keabsahan identitas seseorang sebagai warga negara yang diakui secara hukum terhadap penentuan status pribadi setiap penduduk.

Setiap masyarakat mempersepsikan dan menilai kinerja pemerintah, sehingga pemerintah diharapkan senantiasa memaksimalkan efektivitas antara kapasitas, keahlian, daya cipta, keunggulan, dan profesionalisme. Birokrasi atau badan yang bernaung di bawah pemerintah harus menyusun program-program yang mendorong berdirinya ini guna mengoptimalkan kinerja pegawai pemerintah. (Jusman, 2019)

(Enjelina et al., 2024) mengatakan bahwa salah satu faktor yang sering menjadi penyebab permasalahan tersebut adalah kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif antara petugas Disdukcapil dengan masyarakat. Komunikasi yang baik dan jelas antara petugas dan masyarakat sangat penting dalam memastikan bahwa prosedur administrasi dapat dipahami dengan baik, mengurangi kebingungan, serta mempercepat proses pelayanan. Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal yang efektif diharapkan dapat menciptakan suasana pelayanan yang lebih ramah, transparan, dan efisien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

(Anggraini et al., 2022) juga menegaskan didalam proses dalam komunikasi interpersonal bersifat dua arah. Dalam komunikasi dua arah selalu melibatkan timbal balik dari komunikasi kepada komunikator, sehingga komunikator tahu bahwa pesan yang telah dikirimkan diterima secara akurat. Komunikator dan komunikasi saling mendengarkan apa yang dikirimkan kemudian menanggapi pesan tersebut. Satu orang menjadi komunikator kemudian mengirim pesan, lalu individu lain menjadi komunikasi yang menerima pesan.

Komunikasi yang kurang efektif antara pemberi pelayanan dengan masyarakat dapat menyebabkan pengertian yang berbeda terutama dalam memberikan informasi seperti persyaratan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)

yang membuat masyarakat menjadi kecewa karena harus menunggu beberapa hari disebabkan formulir pembuatan KTP dan KK ditunda pencetakannya karena tidak sesuai administrasi.

Namun, meskipun komunikasi interpersonal diakui sebagai elemen penting dalam pelayanan publik, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji peran komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Sikka. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai bagaimana komunikasi interpersonal antara petugas Disdukcapil dan masyarakat dapat mendukung kelancaran serta kualitas pelayanan administrasi. Dengan memahami dinamika komunikasi yang terjadi, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, mengurangi kesalahpahaman, dan memperbaiki hubungan antara petugas dan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam mendukung pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Sikka, serta untuk mengetahui bagaimana kualitas komunikasi ini mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas komunikasi dalam pelayanan administrasi, serta memberikan rekomendasi praktis bagi petugas Disdukcapil untuk mengoptimalkan layanan kepada masyarakat di Kabupaten Sikka.

B. Metodologi

Penelitian menggunakan metode deskriptif-kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap interaksi yang terjadi dengan ikut serta pegawai dalam pelayanan ke desa-desa dan sekolah-sekolah untuk memahami peran komunikasi interpersonal dalam mendukung pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Sikka. Menurut Zed (2004) ada empat tahap studi pustaka yaitu menyiapkan perlengkapan alat yang diperlukan, menyiapkan bibliografi kerja, mengorganisasikan waktu dan membaca serta mencatat bahan penelitian. Pengumpulan data dengan cara mencari sumber dan merkonstruksi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan riset-riset yang sudah ada. (Fadli, 2021) Teknik observasi, untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang obyek permasalahan dan melakukan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal yang diamati.¹ Selain itu, dilakukan kajian kepustakaan untuk memperoleh teori-teori dan hasil penelitian yang terkait untuk mendukung penelitian penulis. Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sikka dengan waktu penelitian selama tiga bulan. Populasi penelitian terdiri dari seluruh petugas dan masyarakat yang menggunakan layanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Sikka. (Hafsiah Yakin, 2023)

C. Hasil dan Pembahasan

1. Kemampuan petugas dalam komunikasi interpersonal

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar petugas di Disdukcapil Kabupaten Sikka memiliki kemampuan untuk memberikan penjelasan terkait dengan prosedur administrasi kependudukan. Kemampuan ini terlihat dari beberapa aspek penting, seperti penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti menyapa masyarakat dengan nada suara ramah, serta kemampuan mendengarkan aktif. Keahlian ini berperan signifikan dalam menciptakan hubungan positif antara petugas dan masyarakat pengguna layanan.

Namun, hasil observasi juga mengungkap bahwa kemampuan komunikasi interpersonal petugas dapat menurun saat menghadapi kondisi tertentu, seperti antrean panjang atau tekanan waktu dan beban kerja yang tinggi. Dalam situasi ini, komunikasi cenderung menjadi lebih singkat dan kurang interaktif, sehingga mengurangi pengalaman positif masyarakat. Selain itu adanya kendala bahasa atau dialek lokal bagi masyarakat yang berasal dari daerah pelosok yang kadang menghambat komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa tekanan kerja dan sumber daya manusia yang tidak seimbang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal.

2. Tingkat kepuasan masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di disdukcapil Kabupaten Sikka dinilai baik bagi masyarakat. Banyak masyarakat yang merasa sangat puas dengan hasil

pelayanan yang petugas berikan karena sesuai dengan keinginan masyarakat, namun, ada pula masyarakat yang merasa kurang puas dan mengeluhkan hasil pelayanan petugas dikarenakan waktu tunggu yang lama dan terbatasnya pelayanan personal saat ramainya masyarakat yang berkunjung. Selain itu faktor keluhan utama masyarakat ialah ketidakjelasan informasi dan sikap kurang ramah petugas pada situasi tertentu.

3. Faktor pendukung dan penghambat

- **Pendukung:** Petugas menggunakan bahasa yang sederhana jelas dan sopan serta mudah dimengerti, menggunakan nada bicara yang ramah dan berpenampilan rapih dan sesuai dengan standar kerja.
- **Penghambat:** Jumlah petugas yang terbatas dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang dilayani, hambatan teknis seperti gangguan pada sistem jaringan dan kurang jelasnya arahan petugas dalam pelayanan kepada masyarakat juga pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas masih sangat rendah dikarenakan perbedaan pemahaman akibat tingkat pendidikan masyarakat yang beragam, serta minimnya tenaga pelayan administrasi, yang terkadang menyebabkan antrean panjang.

4. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal antara petugas dan masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Sikka menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kejelasan informasi yang diberikan petugas, kemampuan mendengarkan aktif, serta respons cepat terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat.

5. Kendala dalam Komunikasi

Beberapa kendala yang dihadapi meliputi perbedaan pemahaman akibat tingkat pendidikan masyarakat yang beragam, serta minimnya tenaga pelayan administrasi, yang terkadang menyebabkan antrean panjang.

6. Pengaruh Teknologi terhadap Komunikasi

Implementasi layanan berbasis teknologi, seperti layanan online, membantu mempercepat proses administrasi. Namun, kurangnya literasi digital sebagian masyarakat menjadi tantangan tersendiri bagi optimalisasi komunikasi.

7. Peran Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Administrasi

Komunikasi interpersonal memainkan peran kunci dalam membangun hubungan antara petugas dan masyarakat. Dalam pelayanan administrasi, komunikasi yang baik tidak hanya membantu masyarakat memahami prosedur, tetapi juga meningkatkan citra positif Disdukcapil. Interaksi yang sopan, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap institusi tersebut.

8. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi petugas. Pelatihan dalam hal komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang lebih ramah, jelas, dan solutif.

9. Pengelolaan Kendala Komunikasi

Untuk mengatasi kendala perbedaan pemahaman, Disdukcapil perlu menyediakan materi informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Selain itu, perlu adanya petugas khusus yang menangani masyarakat yang kesulitan memahami prosedur.

10. Strategi Peningkatan Pelayanan

Pemanfaatan Teknologi: Memberikan pelatihan literasi digital kepada masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan layanan online dengan lebih baik

Pelatihan Petugas: Mengadakan pelatihan komunikasi interpersonal secara berkala untuk petugas pelayanan.

Pengelolaan Waktu: Mengatur alur antrean dengan sistem yang lebih efisien untuk mengurangi keluhan masyarakat terkait waktu tunggu.

11. Dampak Jangka Panjang

Komunikasi interpersonal yang baik tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga menciptakan hubungan jangka panjang yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini penting untuk mendukung program pemerintah di bidang administrasi kependudukan.

Komunikasi interpersonal yang baik memungkinkan staf Disdukcapil memahami kebutuhan masyarakat dengan lebih akurat dan cepat. Dalam jangka panjang, ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan dokumen lainnya.

Interaksi yang transparan dan terbuka melalui komunikasi yang baik dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap Disdukcapil. Dalam jangka panjang, kepercayaan ini berkontribusi pada peningkatan partisipasi masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan.

C. Kesimpulan

Penelitian mengenai komunikasi interpersonal di Disdukcapil Kabupaten Sikka menunjukkan bahwa sebagian besar petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan prosedur administrasi kependudukan, dengan penggunaan bahasa yang jelas dan sikap ramah, yang berkontribusi pada hubungan positif dengan masyarakat. Namun, efektivitas komunikasi dapat menurun dalam situasi stres seperti antrean panjang dan tekanan waktu, serta terhambat oleh kendala bahasa dari masyarakat di daerah pelosok. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat umumnya baik, terdapat keluhan mengenai waktu tunggu yang lama dan kurangnya pelayanan personal. Faktor pendukung termasuk penggunaan bahasa sederhana dan penampilan profesional petugas, sedangkan faktor penghambat mencakup jumlah petugas yang terbatas dan pemahaman masyarakat yang bervariasi. Untuk meningkatkan pelayanan, Disdukcapil perlu mengimplementasikan pelatihan komunikasi bagi petugas serta meningkatkan literasi digital masyarakat. Dalam jangka panjang, komunikasi interpersonal yang baik akan meningkatkan efisiensi pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

D. Referensi

- Angraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337-342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Azis, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21-25. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69-90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Enjelina, A., Amin, A., Fitriana, J., Lestari, M., & Sari, S. (2024). Jurnal Administrasi Publik (JAP) IMPLEMENTASI LEARNING ORGANIZATION DALAM Jurnal Administrasi Publik (JAP). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 10(2), 66-80.
- Fadli, M. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Hafsiah Yakin, I. (2023). Penelitian Kualitatif : Metode Penelitian Kualitatif. *Jurnal EQUILIBRIUM*, 5(January), 1-7. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Juliani, H. (2018). Eksistensi Badan Layanan Umum Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 1(2), 149-164. <https://doi.org/10.14710/alj.v1i2.149-164>
- Jusman, J. (2019). Jieb : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis (S4)*, 5(November), 77-87.

- Lopes, I. (2023). *Pengaruh Kepemilikan Akta Kelahiran Dan Akta Perkawinan Terhadap Capaian Kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan Kabupaten Sikka Tahun 2023 Iselia Lopes kepada masyarakat . Data kependudukan yang akurat dan terkini memudahkan pemerintah. 4.*
- Yahya, M., Ldi, M., & Mahsyar, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(3).
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>