

**KUALITAS PELAYANAN TERPADU DALAM MEKANISME PERBAIKAN ATAU PERGANTIAN
KARTU KELUARGA (KK) DI KECAMATAN BATI-BATI KABUPATEN TANAH LAUT**

Maulid Yunita^{1*}, Deli Anhar², Abdul Wahid³

¹Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (Uniska)

Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM16120022

²Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (Uniska)

Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN0010106201

³Ilmu Administrasi Publik, 63101, Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (Uniska)

Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1115036001

*[Email: Maulidyunita06@gmail.com](mailto:Maulidyunita06@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui lebih dalam mengenai kualitas pelayanan dalam mekanisme perbaikan dan pergantian kartu keluarga (kk) dikecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut dalam rangka mempermudah pelayanan administrasi publik. Peneliti ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data seperti, teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dalam Mekanisme Perbaikan atau Penggantian Kartu Keluarga (KK) diKecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut dilihat dari beberapa indikator Bukti Fisik, Keandalan , Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Dengan adanya hambatan yaitu masih banyaknya masyarakat yang membawa berkas kurang lengkap dan sarana prasana yang masih kurang memadai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Mekanisme, Kartu Keluarga(KK)

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out more about the quality of service in the mechanism of repair or replacement of family cards(KK) in Bati-Bati District, Tanah Laut Regency in order to facilitate public administration services. This study uses a qualitative approach to descriptive research with data collection methods such as interview techniques and documentation. The results showed that the Quality of Service in the Mechanism of Repair or Replacement of Family Cards (KK) in Bati-Bati District, Tanah Laut Regency was seen from several indicators of Tangible,Reliability,Responsiveness,Assurance,Empaty. Due to the obstacle, there are still many people who carry in complete files and inadequate infrastructure.

Keywords : Service Quality, Mechanism, Family Card (KK).

PENDAHULUAN

Pada Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.

Salah satunya adalah pelayanan mekanisme perbaikan atau pergantian Kartu Keluarga (KK) yang meliputi permasalahan serta berkas yang perlu dilampirkan dalam mekanisme perbaikan atau pergantian Kartu Keluarga (KK) yang berada di kecamatan bati-bati kabupaten Tanah Laut.

Pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala desa/lurah dan camat. Kepemilikan Kartu Keluarga dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Pemerintahan seharusnya dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik dan memuaskan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melalahkan.

Instansi pemerintahan yang berada ditingkat bawah kabupaten Tanah Laut yang melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat adalah kecamatan Bati- Bati Kabupaten Tanah Laut. Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut diberikan kewenangan yang luas untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dilihat dari waktu ke waktu tuntutan kebutuhan masyarakat semakin beraneka ragam. Oleh karena itu, pembangunan kecamatan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat berupa kemudahan dalam pemberian pelayanan, kewajaran, efisiensi waktu, dan kepuasan masyarakat.

Masyarakat yang belum begitu paham tentang alur dan prosedur pelayanan sangat membutuhkan bantuan petugas pelayanan untuk dapat menjelaskannya. Seperti Masih ada beberapa dari kalangan masyarakat yang kurang memahami alur atau prosedur pelayanan kemudian bertanya kepada petugas pelayanan.

Dalam penulisan penelitian ini hanya membahas masalah tentang Pelayanan dalam Mekanisme Perubahan atau Penggantian Kartu Keluarga(KK) di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut yaitu yang mana masih bersifat pencatatan data manual karena kurangnya fasilitas dan peralatan yang sudah lama dan setelah itu baru petugas pelayanan membawa semua datanya ke Dukcapil kabupaten sehingga memerlukan proses yang lama. Karena masyarakat harus mengurus langsung di kantor Dukcapil Tanah Laut atau menitipkan melalui Staf di Kantok Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut dan itu memerlukan waktu yang cukup lama kurang lebih selama 1 minggu.

Adapun penelitian tentang kualitas pelayanan pernah dilakukan, antara lain oleh Fahmi Rezha (2013) yang berjudul “Analisis Pengurusan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat” meneliti tentang

kualitas pelayanan yang berfokus pada bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan dengan penelitian terdapat pada fokus penelitian, penelitian ini berfokus pada Mekanisme Perbaikan atau Pergantian Kartu Keluarga (KK).

Selanjutnya, Yulia Indrawati (2016) yang berjudul “Inovasi Program Kartu Keluarga Data Ulang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik” meneliti tentang program yang dikeluarkan dinas kependudukan dan catatan sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk tujuan kemutakhiran catatan penduduk agar tidak ada catatan ulang. Perbedaan dengan penelitian ini adalah lebih membahas tentang inovasi sedangkan penelitian yang dilakukan ini meneliti tentang mekanisme perbaikan dan pergantian kartu keluarga.

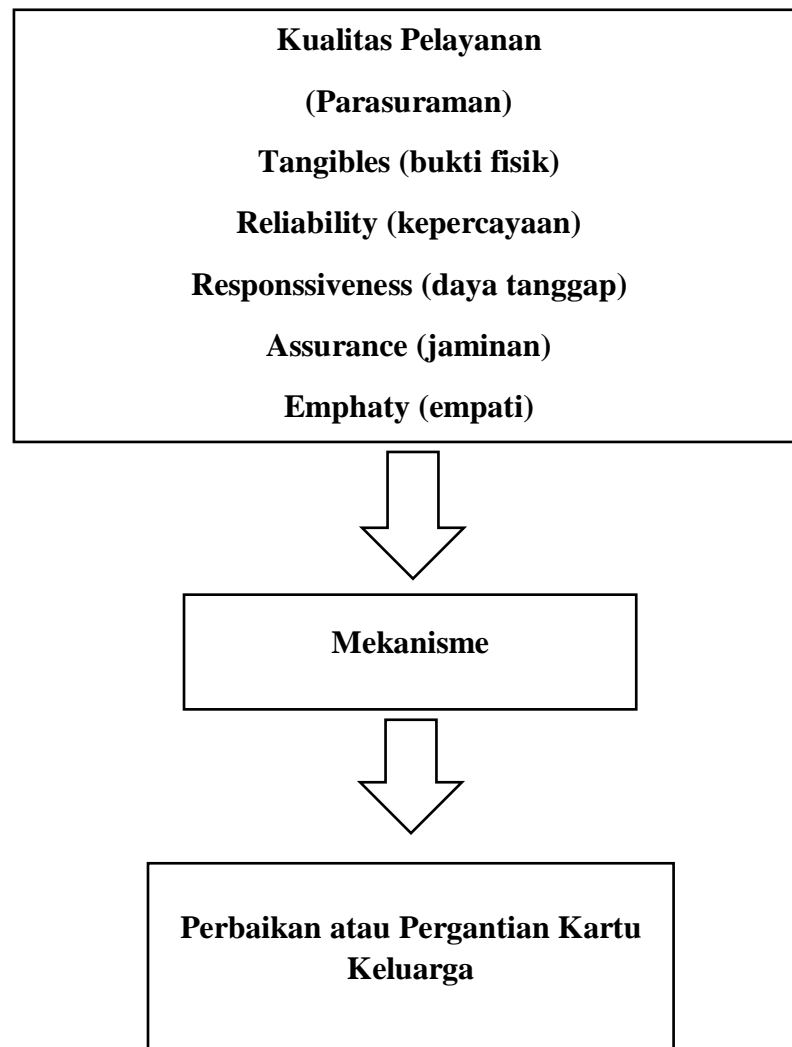
Selanjutnya, Tri Gustiawan (2018) dengan Judul “Analisis Kinerja Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga(KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan”. Penelitian ini tentang tingkat kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan dalam pelayanan KK dan KTP yang dianalisis dengan menggunakan 5 indikator yakni, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Penelitian ini Memiliki persamaan yaitu dimana peneliti sama-sama meneliti tentang Kartu Keluarga. Dengan perbedaan pada kinerja dan juga meneliti tentang KTP, sedangkan penelitian saya hanya membahas tentang Kualitas Pelayanan dan Kartu Keluarga.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif, penelitian kualitatif juga merupakan penelitian yang mengidentifikasi gejala-gejala yang bersumber dari lapangan. Sesuai dengan jenis permasalahan yang diteliti, maka metode penelitian lapangan yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Bati-Bati, Kabupaten Tanah Laut. Berkaitan dengan jenis penelitian yang digunakan, maka data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer yakni data yang diperoleh melalui penelitian langsung dari lapangan. Menggunakan sumber data primer dan sekunder, Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dalam Perbaikan atau Penggantian Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut. Data sekunder dari penelitian ini bersumber dari buku, catatan, jurnal, maupun arsip yang ada pada Pelayanan dalam Perbaikan atau Penggantian Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut. Responden dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang melakukan kegiatan di Perbaikan atau Penggantian Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut dan beberapa staff yang berkerja di Kantor pelayanan.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, analisis data yang dipergunakan

menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data (data collection), reduksi data (data reduction), penyajian data (data display) dan Penarikan kesimpulan serta verifikasi (conclusion and verification).



Gambar 1: Kerangka Berpikir

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan dalam Mekanisme Perubahan atau Penggantian Kartu Keluarga (KK)

Pelayanan public merupakan tugas utama aparat desa, selain membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan public yang berkualitas merupakan salah satu upaya pemerintah agar aparatur sebagai pelayan masyarakat mengerti benar akan kewajiban – kewajiban yang harus dikerjakan, mengerti larangan-larangan yang tidak boleh dilakukan , dan mengerti akan sanksi apa yang akan diberikan apabila tidak

di taati kewajiban atau larangan. Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah.

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Kecamatan Bati-Bati mempunyai peranan dalam pelayanan publik, khususnya dilingkungan kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut. Guna mengetahui kualitas pelayanan dalam Mekanisme perubahan atau penggantian kartu keluarga (kk) di Kantor Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut, Peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2005:70). Dimensi yang dimaksud meliputi bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), serta empati (*empaty*). Selain itu, peneliti juga meneliti kendala dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Bati-Bati serta upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, salah satu sarana pendukung pelayanan dalam mekanisme perubahan atau penggantian kartu keluarga(kk) ialah ketepatan waktu dalam pelayanan. Menurut kepala Kasi tata pemerintahan masalah ketepatan waktu selesainya dalam perubahan atau penggantian kartu keluarga (kk) tergantung dari Dukcapil Tanah Laut, Karena pada. Kantor Kecamatan Bati-Bati hanya melakukan penginputan data saja dan memberikan surat pengantar untuk dibawa ke-Dukcapil Tanah Laut. Ya paling tidak biasanya sekitar 5 hari baru selesainya.

Berdasarkan dari pengamatan peneliti juga melihat karena keterbatasan alat untuk yang digunakan untuk pencacatan data masyarakat yang melakukan Perbaikan Atau Penggantian Kartu Keluarga(Kk) masih secara manual bukan elektronik sehingga pencatatan terkesan lamban.

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan. Menurut Nor Hasanah staf kasi pelayanan di Kantor Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut, pemrosesan pengajuan berkas untuk perbaikan atau penggantian Kartu Keluarga sudah dilaksanakan secara tepat dan sesuai prosedur yang ada.

Berdasarkan keandalan proses yang dilakukan oleh kantor pelayanan di kecamatan bati bati sesuai dengan prosedur yang berlaku dan semua berkas diperiksa terlebih dahulu agar tidak ada pengembalian berkas disuatu waktu nantinya.

Ketanggapan atau *responsiveness* pegawai dikantor kecamatan bati-bati kabupaten tanah laut, berhubungan dengan kesigapan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang memengaruhi `penilaian masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui respon pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus pelayanan, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan sejumlah pegawai di Kantor Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberikan pengarahannya terkait pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Selain itu, daya tanggap atau respon pegawai juga diketahui dari hasil wawancara dengan petugas di instansi tersebut.

Jaminan diperlukan untuk masyarakat merasa puas karena telah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud dapat terwujud apabila pegawai dikantor dinas pemerintahan dapat menumbuhkan kepercayaan dihati masyarakat pemohon pelayanan yang diberikan, hendaknya pegawai dapat menjaga komunikasi/interaksi, baik antar pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat.

Di samping itu, Kecamatan Bati-Bati hendaknya memberikan jaminan kepada masyarakat pemohon pelayanan. Jaminan ini berupa kemudahan akses pelayanan dan jaminan keamanan di Kecamatan Bati-Bati mudah, karena semua persyaratan apa yang harus dipenuhi sudah dijelaskan oleh petugas dan itu merupakan upaya untuk memberikan jaminan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

Empati ialah perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memenuhi kegiatan masyarakat. Dimensi empati ini memegang peranan yang penting dalam mengukur kualitas pelayanan, sebab sikap yang baik dari pegawai pelayanan akan menumbuhkan rasa nyaman kepada dinas/instansi terkait. Untuk mengetahui sikap pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat, peneliti mewawancarai sejumlah pegawai agar mengetahui prinsip mereka (pegawai) dalam melakukan pelayanan.

menyatakan dari narasumber bahwa ketika bertemu masyarakat, beliau melayani sebaik-baiknya dengan motto ``Senyum dan Sopan``. Sementara, dari narumber pada Kasi Tata Pemerintahan menyatakan bahwa `BERINTERAKSI` merupakan sikap yang hendak dilakukan saat melayani masyarakat.

Kendala pada Kualitas Pelayanan dalam Mekanisme Perbaikan atau Penggantian Kartu Keluarga (KK) di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut

Pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari apatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun, Kantor kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, seperti penjelasan diatas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam Kualitas Pelayanan dalam Mekanisme Perbaikan atau Penggantian Kartu Keluarga(KK), antara lain:

1. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan dalam mekanisme perbaikan atau penggantian kartu keluarga(KK) di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut adalah faktor kesadaran masyarakat. kesadaran masyarakat yang dimaksud adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam Kualitas Pelayanan dalam Mekanisme Perbaikan atau Penggantian Kartu Keluarga(KK) diKecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut yang memadai. Seperti masih belum adanya perlengkapan elektronik untuk pencatatan data masyarakat yang melakukan perbaikan atau penggantian kartu keluarga(KK).

Upaya mengatasi hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam mekanisme perbaikan atau penggantian kartu keluarga (kk)

Persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan.

Untuk mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat agar mengetahui dan memenuhi persyaratan yang harus dibawa atau dilengkapi dalam pengurusan dokumen, Di kecamatan Bati-Bati berupaya mengadakan sosialisasi pentingnya dokumen kependudukan ke Desa dan Kecamatan di Kabupaten Tanah Laut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Dalam Mekanisme Perbaikan Atau Penggantian Kartu Keluarga (Kk) Di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan Dalam Mekanisme Perbaikan Atau Penggantian Kartu Keluarga(KK) Kecamatan Bati-Bati dapat dinilai dari lima dimensi yaitu: *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empaty*.
 - a. Aspek *tangible*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Kecamatan Bati-Bati sudah cukup memadai dan memuaskan masyarakat.
 - b. Dari aspek *reability* atau kehandalan, di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini di tandai dengan cepatnya waktu pemrosesan perbaikan atau penggantian kartu keluarga yang sesuai dengan SOP (*standard operating procedure*), serta biaya yang dibebankan dengan masyarakat sudah terbuka dengan jelas.
 - c. Berdasarkan aspek *responsiviness* , diketahui bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.
 - d. Dari aspek *assurance* , dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut telah memberiakan jaminan kemudahan pelayanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan di Kecamatan Bati-Bati.
 - e. Dilat dari aspek *empaty*, kantor Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang raham dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.
2. Hambatan yang dihadapi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut ialah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap. Kendala lain ialah masalah sarana prasarana yang kurang memadai.

3. Untuk mengatasi hambatan pelayanan, di Kecamatan Bati-Bati melakukan sosialisasi kepada masyarakat. sedangkan untuk mengatasi masalah jaringan yang sering *offline*. Kecamatan Bati-Bati mengupayakan dengan cara mengirim surat ke kantor pusat.

Saran

Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Mekanisme Perbaikan Atau Penggantian Kartu Keluarga (Kk) di Kecamatan Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut, peneliti memberi saran agar:

1. Kualitas pelayanan di Kecamatan Bati-Bati sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana pelayanan, misalnya dengan melengkapi AC atau dengan menambah kipas angin diruang tunggu.
2. Menjadi hambatan dalam Mempromosikan atau memsosialisasikan kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan kesetiap keluarahan
3. Upaya dalam mengatasi hambatan kualitas pelayanan dalam mekanisme perbaikan atau penggantian kartu keluarga di kecamatan Bati-Bati dengan upaya mempermudah pengurusan ke kantor dukcapil Tanah Laut.

REFERENSI

Buku

IAN & BPKP 2000. Pelayanan publik. Malang: CV Citra Malang.

Lijian Poltak, 2005. Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara. Jakarta

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Perundang-undangan

Undang-undang pelayanan public No. 25 tahun 2009

Undang-undang Administrasi Kependudukan No. 24 Tahun 2013

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Jurnal

Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981-990.

Gustiawan, T. (2018). Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan. *Publik*, 4.

Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini, I. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 7(1), 33-48.

- Tasrif, T. Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Katalogis*, 4(9).
- Nur, J., Bake, J., & Yusuf, M. IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK DAN KARTU KELUARGA (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Kepulauan). *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 11(1), 112-123.
- Indarwati, Y. (2016). *INOVASI PROGRAM KARTU KELUARGAKU DATA ULANG (KAKEKKU DATANG) DALAM MENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

Skripsi

- Katrina. 2017. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Tasrif 2019. Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Program Studi Magister Publik, Pascasarjana Universitas Tadulaka.