

## Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Oase (*Online Anywhere Service*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Lima Kaum

Ajeng Elsa Nadilah<sup>1\*</sup>, Jumiati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

\*Email: <sup>1</sup>[ajengelsanadilah2007@gmail.com](mailto:ajengelsanadilah2007@gmail.com), <sup>2</sup>[Jumiati@fis.unp.ac.id](mailto:Jumiati@fis.unp.ac.id)

**Abstrak:** Penelitian bertujuan untuk menjelaskan dan untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu identitas anak melalui OASE (*online anywhere service*) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kecamatan lima kaum. Kartu Identitas Anak merupakan strategi pemerintah sebagai tanggungjawab untuk memberikan identitas kependudukan bagi anak. Penelitian ini memakai metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, untuk teknik pengumpulan data peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan dilakukan dengan teknik triangulasi. Standar pelayanan berdasarkan Permenpanrb RI Nomor 14 Tahun 2017, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukkan serta sarana dan prasarana. Hasil penelitian yang dilakukan pada pelayanan KIA secara online melalui OASE pada Disdukcapil di Kecamatan Lima Kaum sudah sesuai dengan standar pelayanan tersebut akan tetapi masih perlu ditingkatkan dalam hal prosedur pelayanan, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v5i1.65>

\*Correspondensi: Ajeng Elsa Nadilah

Email: [ajengelsanadila2007@gmail.com](mailto:ajengelsanadila2007@gmail.com).

Received: 03-01-2024

Accepted: 14-02-2024

Published: 29-03-2024



**Copyright:** © 2024 by the authors.  
Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license  
(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

*infrastructure. The results of research conducted on online KIA services through OASE at the Disdukcapil District in Lima Kaum District are in accordance with these service standards but still need to be improved in terms of service procedures, complaint handling and facilities and infrastructure. There is a need to disseminate information about the KIA service mechanism through OASE directly to the community.*

**Katakunci:** Pelaksanaan Pelayanan Publik, Kartu Identitas Anak, Pencatatan Sipil.

**Abstract:** *The research aims to see how the Child Identity Card service is implemented through OASE (Online Anywhere Service) at the Population and Civil Registration Service in Lima Kaum District. To achieve effective and efficient governance, it is necessary to develop online service methods that are able to provide services quickly to the community. The Child Identity Card is the government's strategy as a responsibility to provide population identity for children. This research uses a descriptive method with a qualitative approach, for data collection techniques the researcher uses interview, observation and documentation techniques. The sampling technique used was purposive sampling. The technique used to test validity is the triangulation technique. Service standards are based on the Republic of Indonesia Minister of Administrative and Bureaucratic Regulation Number 14 of 2017, namely service requirements, service procedures, service completion time, service products, complaint handling, suggestions and input as well as facilities and*

**Keywords:** *Implementation of public, childrens identify cards, civil registratio*

## **Pendahuluan**

Kartu Identitas Anak (KIA) adalah strategi pelayanan yang dibuat oleh pemerintah sebagai salah satu tanggung jawab pemerintah untuk memberikan identitas kependudukan bagi anak guna menciptakan peningkatan pendataan, perlindungan, dan pelayanan kependudukan secara nasional. Program Kartu Identitas Anak (KIA) yang dikeluarkan pemerintah, di tengah masyarakat masih terdapat pro dan kontra. Masyarakat merasa bingung dan tidak memahami arti penting KIA (Kurilov, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tanah Datar guna mewujudkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 dan untuk memaksimalkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat maka dibentuk terobosan dan inovasi untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan, namun masih terdapat problematika dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Inovasi yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar adalah OASE (*Online Anywhere Service*) selanjutnya dikeluarkanlah Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil No.470/02/Dukcapil Tahun 2020 (Wu, 2021).

Secara umum Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan KIA Online:

- a. Pemohon melaksanakan pendaftaran melalui OASE Dukcapil dan mengunggah persyaratan penerbitan KIA
- b. OASE Dukcapil menyimpan permohonan penerbitan KIA dan memberikan nomor antrian penerbitan KIA.
- c. Operator membuka permohonan penerbitan KIA pada OASE Dukcapil dan melaksanakan pendaftaran KIA pada aplikasi SIAK. Selanjutnya operator membuat status pencetakan selesai.
- d. Pemohon mengambil KIA langsung di Dinas Dukcapil.

Berdasarkan data kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Tanah Datar pada Tahun 2022 jumlah anak wajib KIA yang berada di Kabupaten Tanah Datar berjumlah 91.264 jiwa dan untuk jumlah anak yang telah memiliki Kartu Identitas Anak berjumlah 47.021 jiwa (Velmurugan, 2019). Dari keterangan tersebut dapat diketahui kepemilikan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Tanah Datar pada Tahun 2022 hanya setengah dari jumlah anak wajib KIA. Ini terjadi karena sosialisasi yang kurang maksimal dari disdukcapil Kabupaten Tanah Datar kepada orang tua. Selanjutnya perbandingan antara masyarakat yang melakukan pelayanan secara manual dengan online pada 14 kecamatan yang berada di Kabupaten Tanah Datar yakni untuk pelayanan yang dilakukan secara

manual berjumlah 4.629 pemohon sedangkan untuk pelayanan yang dilakukan secara online berjumlah 1.508 pemohon (Dharmika, 2020). Sehingga dapat diketahui bahwa masyarakat Kabupaten Tanah Datar banyak yang lebih memilih melakukan pelaksanaan pelayanan pembuatan KIA secara manual dibandingkan dengan melakukan pengurusan dengan menggunakan pelayanan secara online.

Jumlah anak wajib KIA dipengaruhi oleh angka kelahiran dan kematian anak dimana diprediksikan angka kelahiran dan kematian anak akan terus bertambah sepanjang tahun, hal ini akan membuat jumlah dari anak yang wajib KIA di Kabupaten Tanah Datar menjadi berubah-ubah. Data jumlah kelahiran dan kematian pada anak di Kabupaten Tanah Datar pada Tahun 2022 (Nishi, 2020). Untuk jumlah kelahiran anak berjumlah 2.887 jiwa dan untuk jumlah kematian anak berjumlah 49 jiwa. Dari data kelahiran dan kematian anak terlihat bahwasanya angka kelahiran anak di Kabupaten Tanah Datar lebih banyak dibandingkan dengan angka kematian anak.

Selain permasalahan diatas berdasarkan observasi peneliti terdapat keluhan dari masyarakat mengenai kendala yaitu seperti registrai awal yang lama dan lamanya menunggu kode aktivasi saat melakukan pelayanan secara online menggunakan OASE. Dan ketahui juga alasan masyarakat lebih memilih pelayanan secara manual dibandingkan online dikarenakan tidak pahamnya alur pelaksanaan pelayanan secara online melalui OASE dan merasa jika dilayani secara langsung akan merasa nyaman dan puas dibandingkan dengan melakukan pelayanan secara online. Diketahui bahwa disdukcapil dalam mensosialisasi pelayanan KIA hanya kepada pihak sekolah tidak melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung (Xiao, 2020).

Pada penelitian ini teori yang digunakan adalah konsep standar pelayanan. Rahmadana (2020:35-38) menyampaikan standar pelayanan yaitu tolak ukur yang dipakai dalam penyelenggara pelayanan publik yang dijadikan sebagai petunjuk bagi pelaksana pelayanan dan juga dijadikan petunjuk oleh penerima pelayanan dalam melakukan mekanisme permohonan pelayanan ("Retraction: Research on the Influence of Service Quality of Hotel Intelligent System on Customer Satisfaction Based on Artificial Intelligence Evaluation (Mathematical Problems in Engineering (2022) 2022 (3832935) DOI: 10.1155/2022/3832935)," 2023).

Selanjutnya, mengenai standar pelayanan public aspek-aspek yang digunakan dalam mengukur standar pelayanan public yaitu menurut Permenpanrb nomor 14 tahun 2017 diantaranya persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

## **Metode**

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan memakai metode deskriptif. Robert dan Steven dalam (Panjaitan, 2017) menjelaskan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menciptakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis yang bersumber dari informan yang telah diamati. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dan masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Lima Kaum.

Penelitian ini teknik pengumpulan datanya yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh berdasarkan pada hasil wawancara dengan informan penelitian. Sementara itu data sekunder merupakan data yang berkaitan dengan dokumen-dokumen seperti profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Pada penelitian ini uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sebagai bentuk pemeriksaan terhadap konsistensi data.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Melalui OASE (Online Anywhere Service) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Lima Kaum**

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak melalui OASE (Online Anywhere Service) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Lima Kaum di ukur melalui beberapa indikator diantaranya yaitu:

#### **a. Pemohon Melaksanakan Pendaftaran Melalui OASE Dukcapil dan Mengunggah Persyaratan Penerbitan KIA**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penyelenggaraan pelayanan KIA secara online melalui OASE telah berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2016 mengenai pelayanan KIA dimana didalam permendagri tersebut telah diatur apa saja yang harus masyarakat lampirkan untuk melakukan permohonan pembuatan KIA. (Rahmadana et al., 2020) mengemukakan bahwa persyaratan merupakan syarat yang wajib dijalani oleh masyarakat dalam salah satu jenis pelaksanaan pelayanan, persyaratannya berupa persyaratan teknis maupun administrative (Feng, 2022). Dibuktikan dengan adanya standar pelayanan yang pampang pada papan informasi di kantor disdukcapil. Pada standar pelayanan yang ditampilkan, masyarakat bisa melihat apa saja persyaratan dan prosedur pelayanan yang dibutuhkan. Selanjutnya persyaratan pembuatan KIA tertera juga pada menu layanan website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

**b. OASE Dukcapil Menyimpan Permohonan Penerbitan KIA dan Memberikan Nomor Antrian Penerbitan KIA**

Berdasarkan pengamatan penelitian untuk langkah ini adanya kendala eror pada komputer operator pelayanan. Ini terjadi ketika mengamati proses pelayanan KIA yang dilakukan oleh operator pelayanan KIA. Diketahui juga eror terjadi tidak hanya pada computer dari operator pelayanan namun untuk pelayanan yang lainnya juga terjadi eror. Jaringan internet menjadi penentu dalam langkah ini. Jika hal ini terus terjadi maka bisa menghambat penyelenggaraan pelayanan yang berimbas pada keterlambatan dari hasil pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat (Nasri, 2023). Agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan demi kepercayaan dan kenyamanan masyarakat, kendala mengenai jaringan internet yang tidak stabil perlu diperhatikan oleh Disdukcapil untuk mengupayakan kepada pihak Telkom untuk memberikan kecepatan jaringan internet yang stabil.

**c. Operator Membuka Permohonan Penerbitan KIA Pada OASE Dukcapil Dan Melaksanakan Pendaftaran KIA Pada Aplikasi SIAK Dan Membuat Status Pencetakan Selesai.**

Dalam proses pelaksanaan pelayanan KIA melalui OASE waktu penerbitan KIA selambat-lambatnya dalam jangka 4 hari kerja, akan tetapi selama ini belum pernah lewat dari 4 hari kerja. Operator pelayanan KIA menyelesaikan tugasnya sesuai dengan standar waktu pelayanan yaitu 1 hari kerja. (Rahmadana et al., 2020) menyampaikan ketepatan waktu pada kepada pelayanan publik harus diselenggarakan dan terselesaikan dengan akurat sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan dari masyarakat. Operator pelayanan ketika setelah proses penginputan data anak telah selesai, ketika proses verifikasi TTE (Tanda Tangan Elektronik) yang dilakukan oleh Kepala Dinas terkadang terhambat karena kesibukan dari Kepala Dinas tersebut (Nasiri, 2022). Jika Kepala Dinas tidak bisa melakukan TTE maka pencetakan KIA akan ditunda dihari esoknya setelah mendapatkan verifikasi TTE.

**d. Pemohon mengambil KIA langsung di Disdukcapil**

Disdukcapil Kab. Tanah Datar dalam penyelenggaraan pelayanan KIA secara online melalui OASE untuk produk pelayanan yang diserahkan kepada masyarakat telah seimbang dengan apa yang diperlukan bagi masyarakat. Untuk permohonan pelayanan Kartu Identitas Anak produk pelayanan yang dihasilkan yaitu berupa Kartu Identitas Anak. Hal ini menunjukkan bahwa disdukcapil Kabupaten Tanah

Datar telah melaksanakan prinsip pelaksanaan pelayanan yaitu prinsip ketepatan dan kebenaran serta akurasi terhadap produk pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui Prosedur Pelayanan sudah dirancang dengan jelas dan telah dilaksanakannya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan bagi permohonan pembuatan Kartu Identitas Anak namun kurang maksimal. Terdapat spanduk yang terpampang pada papan informasi yang ada didekat pintu masuk penerima layanan untuk bersama-sama mudah mengetahui jika terdapat penyimpangan dari prosedur yang telah ditentukan. Akan tetapi pada pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak secara online melalui OASE ada masyarakat yang mengalami kendala seperti halnya nomor NIK yang tidak terdaftar maupun kegagalan saat melakukan registrasi awal. Serta juga keikutsertaan masyarakat atas permohonan pelayanan Kartu Identitas Anak yang dirasa cukup rendah disebabkan oleh masyarakat tidak mengerti apa keuntungan jika memiliki Kartu Identitas Anak dan juga minimnya sosialisasi kepada masyarakat secara komprehensif.

Pada pelayanan OASE di Disdukcapil Kab. Tanah Datar sudah memiliki penanganan pengaduan untuk pelayanan KIA secara online, namun penerapannya kurang disadari oleh masyarakat. Masyarakat tidak menyadari jika menemukan kendala dalam proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan, masyarakat bisa mengadukan kendala tersebut melalui pelayanan pengaduan. Tidak adanya penjelasan dari disdukcapil mengenai pelayanan pengaduan juga menjadi faktor tidak taunya masyarakat dengan pelayanan pengaduan. Instansi pelaksana pelayanan wajib menciptakan prosedur penyelenggaraan pengaduan. Pelaksanaan pengaduan tertuang pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Seperti yang disampaikan (Hayat, 2017) hasil yang diinginkan oleh masyarakat dari pelayanan pengaduan yaitu tidak sekedar terdapat sarana pengaduan itu sendiri, namun adanya tindak lanjut serta tanggapan, supaya yang dijadikan sebagai keluhan, saran atau kritik yang datang dari masyarakat tidak semata-mata menjadi formalitas saja, tetapi adanya langkah nyata untuk sebuah perubahan atau perbaikan yang lebih baik.

Sarana dan prasarana yang terdapat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar sudah cukup baik untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanan untuk pelayanan KIA secara online melalui OASE disediakan komputer, CPU, alat cetak khusus KIA, reborn khusus KIA, dan blanko khusus KIA serta ATK pendukung lainnya. Namun terdapat keluhan dari operator pelayanan KIA bahwa untuk alat cetak KIA terkadang tidak bisa digunakan. (Hayat, 2017) menyampaikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam pelaksanaan pelayanan menjadi hal penting untuk diperhatikan. Sarana prasana pendukung

sebagai instrumen untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan. Sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar perlu adanya perhatian khusus untuk dimana untuk alat-alat yang sudah lama dan berpotensi rusak agar segera diganti guna melancarkan pelaksanaan pelayanan KIA secara online melalui OASE.

### **Kendala Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak Melalui OASE (Online Anywhere Service) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Lima Kaum**

Untuk melihat kendala dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak melalui OASE (Online Anywhere Service) pada Disdukcapil di Kecamatan Lima Kaum baik dilihat dari kendala internal dan eksternal, penulis menggunakan teori kendala menurut Goldratt dalam (Larasati & Haksama, 2016) sebagai berikut:

#### 1. Kendala Internal

Kendala internal dalam penelitian ini merupakan kendala yang berhubungan dengan pola anggaran, dan pengembangan sumber daya manusia. Berdasarkan temuan penelitian, adanya beberapa kendala internal dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Identitas Anak melalui OASE (*Online Anywhere Service*) pada Disdukcapil di Kecamatan Lima Kaum diantaranya yaitu kurangnya sumber daya manusia dalam bidang pelayanan KIA. Seperti yang disampaikan (Rahmadana et al., 2020) Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi penentu bagi kesuksesan terselenggaranya pelayanan publik. Sumber Daya Manusia (SDM) yang bernilai kurang secara terus menerus berpengaruh buruk terhadap nilai mutu pelayanan publik. Selain itu, juga belum dianggarkannya dana khusus untuk sosialisasi secara langsung kepada masyarakat yang dapat memaksimalkan pelayanan khususnya untuk pelayanan Kartu Identitas Anak. Karena jumlah anak yang belum mempunyai KIA di Kabupaten Tanah Datar masih tinggi dan upaya sosialisasi yang dilakukan oleh disdukcapil hanya melalui pihak sekolah, untuk itu perlu adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat untuk meningkatkan jumlah anak yang memiliki KIA.

#### 2. Kendala Ekternal

Kendala yang terjadi dalam pemberian pelayanan publik tidak hanya datang dari pihak internal instansi akan tetapi juga memiliki kendala dari pihak eksternal seperti pemahaman dan kesadaran masyarakat atau pihak penerima layanan. kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pelayanan KIA disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar. Sebagian besar masyarakat yang peneliti wawancarai menyampaikan ketidaktahuan mereka

terhadap pelayanan KIA dan juga ketidaktahuan masyarakat dengan adanya pelayanan yang dapat dilakukan secara online. Disdukcapil Kab. Tanah Datar telah melakukan sosialisasi mengenai pelayanan KIA namun sosialisasi yang dilakukan tersebut belum maksimal sehingga masih adanya orang tua yang tidak melakukan pelaksanaan pelayanan KIA karena tidak mengetahui. masyarakat yang terbiasa dilayani secara langsung juga menjadi alasan mengapa masyarakat lebih memilih untuk melakukan secara manual dibandingkan secara online.

### **Simpulan**

Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui OASE (*Online Anywhere Service*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Lima Kaum dapat dikatakan cukup baik namun perlu adanya perbaikan pada beberapa indikator standar pelayanan. Dari enam indikator standar pelayanan menurut Permenpanrb nomor 14 tahun 2017 terdapat tiga indikator pelayanan yang lemah yaitu prosedur pelayanan, penanganan pengaduan dan sarana dan prasarana. Mekanisme pelayanan online melalui OASE pada disdukcapil Kab. Tanah Datar perlu adanya perbaikan pada data base dari website OASE dan pemaksimalan untuk mengedukasi masyarakat mengenai adanya pelayanan penanganan pengaduan. Dengan adanya kemudahan yang terdapat pada prosedur pelayanan menciptakan kepada pelayanan yang prima. Dimana jika terdapat adanya standar persyaratan yang dijalankan dengan baik dan prosedur pelayanan yang konsisten akan menimbulkan hasil pelayanan yang profesional.

Kendala Internal, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dalam menyediakan sarana dan prasarana sudah cukup baik. Terlihat dari kelengkapan sarana untuk operator pelayanan KIA namun hanya saja perlu ada perhatian khusus bagi sarana dan prasarana yang sudah lama dan berkemungkinan rusak untuk diganti. Sumber daya manusia di Disdukcapil Kab. Tanah Datar kurang memiliki tenaga kerja yang profesional karena untuk operator pelayanan KIA di capil hanya mengandalkan satu orang saja. Tidak dianggarkannya anggaran khusus untuk dilaksanakannya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dan juga kurangnya insentif yang diberikan kepada masing-masing kepala jorong untuk melakukan pendataan KIA. Kendala eksternal, Kurangnya partisipasi orang tua anak terhadap kepengurusan pelayanan KIA karena kurangnya edukasi mengenai pelayanan KIA. Kendala selanjutnya yaitu ketidakpahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan secara online melalui OASE. Ketidakpahaman terhadap pelayanan online juga disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan juga terdapat masyarakat yang kurang cakap terhadap perkembangan teknologi.

## Daftar Pustaka

- Abdullah, M. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Fauzy, A. dkk. 2022. Metodologi Penelitian. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Sellang, Kamaruddin. dkk. (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 'Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya'. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Murdiyanto, Eko. (2020). Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal). Yogyakarta: Yogyakarta Press.
- Panjaitan, Roimanson. 2017. Metodologi Penelitian. Nusa Tenggara Timur: Yusuf Aryani Learning.
- Kartika, Dwi. F & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Publika. Vol 9. No 5.
- Larasati, Selviana. P dan Haksama, Setya. 2016. Penerapan Theory of Constrain Pada Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Vol. 4. No. 2.
- Melinda, M. dkk. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 19. No. 2.
- Pebriani, V & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 8 No. 1.
- Risna. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaen Indragiri Hilir). JOM FISIP. Vol.5 No.1.
- Sururama, R dan Permana, Alfariz.F.B. (2021). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. Jurnal Media Demokrasi. Vol. 3 No. 2.
- Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil No.470/02/Dukcapil Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Administrasi.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Pers PT Raja Grafindo Persada
- Panjaitan, R. (2017). Metodologi Penelitian. Nusa Tenggara Timur: Yusuf Aryani Learning.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak.

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Rahmadana, M. F. dkk (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Dharmika, N. A. (2020). Multi-Objective Location Routing Problem with Time Windows for Cost Minimization and Customer Service Level Maximization. *Proceedings - 2020 6th International Conference on Science and Technology, ICST 2020*. <https://doi.org/10.1109/ICST50505.2020.9732826>
- Feng, Y. (2022). Service fairness and value of customer information for the stochastic container relocation problem under flexible service policy. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 167. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2022.102921>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Kurilov, K. Y. (2021). Investigating the impact of customer service priority on optimizing the location problem of hierarchical allocation of crowded facilities in the framework of queue systems. *Industrial Engineering and Management Systems*, 20(2), 339–348. <https://doi.org/10.7232/iems.2021.20.2.339>
- Larasati, S. P., & Haksama, S. (2016). Penerapan Theory Of Constraint Pada Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2).
- Nasiri, G. R. (2022). A memetic algorithm for integrated location-inventory problem to optimise the total cost and customer service level. *International Journal of Integrated Supply Management*, 15(3), 253–279. <https://doi.org/10.1504/IJISM.2022.124404>
- Nasri, S. (2023). Improving the Quality of Service Within Multi-objective Customer-Oriented Dial-A-Ride Problems. *Lecture Notes on Data Engineering and Communications Technologies*, 147, 292–305. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-15191-0\\_28](https://doi.org/10.1007/978-3-031-15191-0_28)
- Nishi, T. (2020). Cooperative Routing Problem between Customers and Vehicles for On-demand Mobile Facility Services. *2020 IEEE 23rd International Conference on Intelligent Transportation Systems, ITSC 2020*. <https://doi.org/10.1109/ITSC45102.2020.9294281>
- Panjaitan, R. (2017). *Metodologi Penelitian*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, Moch. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Yendrianof, M. S. D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Retraction: Research on the Influence of Service Quality of Hotel Intelligent System on Customer Satisfaction Based on Artificial Intelligence Evaluation (Mathematical

- Problems in Engineering (2022) 2022 (3832935) DOI: 10.1155/2022/3832935). (2023). *Mathematical Problems in Engineering*, 2023. <https://doi.org/10.1155/2023/9809325>
- Velmurugan, J. (2019). Customer perception and problems towards OLA services in smart cities with reference to Salem. *Rupkatha Journal on Interdisciplinary Studies in Humanities*, 11(3). <https://doi.org/10.21659/rupkatha.v11n3.10>
- Wu, B. (2021). Knowledge and Behavior-Driven Fruit Fly Optimization Algorithm for Field Service Scheduling Problem with Customer Satisfaction. *Complexity*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/8571524>
- Xiao, S. (2020). Analyzing problems of distribution transformer service areas based on customer-side data mining. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 768(6). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/768/6/062033>