

EFEKTIVITAS PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK MELALUI WEBSITE PESONA DUKCAPIL BANGKA DI KABUPATEN BANGKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Nandika Dwi Affrian

NPP. 32.0311

Asdaf Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 32.0311@ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Piet Hein Pusung, S.STP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This research is motivated by the low ownership of Child Identity Cards (KIA) in Bangka Regency and geographical constraints, as well as the public's lack of knowledge. **Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of issuing KIA through the Pesona Dukcapil Bangka Website. **Method:** Using a descriptive qualitative method analyzing the dimensions of effectiveness according to Gibson, Ivancevich, Donnelly (2003), data was collected through observation, interviews, and documentation. **Results:** The Pesona Dukcapil Bangka Website is effective in increasing the quantity of KIA issuance and efficiency of time and cost, but the adaptability and innovation development dimensions are not yet optimal due to network constraints and public understanding. **Conclusion:** The issuance of KIA through the Pesona Dukcapil Bangka Website is effective, but improvements in network infrastructure and public awareness campaigns are needed to overcome obstacles and optimize services.

Keywords: Effectiveness, Child Identity Card, Issuance, Pesona Dukcapil Website

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Rendahnya kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bangka dan kendala geografis serta kurangnya pengetahuan masyarakat menjadi latar belakang penelitian ini. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerbitan KIA melalui Website Pesona Dukcapil Bangka. **Metode:** Menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan analisis dimensi efektivitas Gibson, Ivancevich, Donnelly (2003), data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Website Pesona Dukcapil Bangka efektif dalam meningkatkan kuantitas penerbitan KIA serta efisiensi waktu dan biaya, namun dimensi keadaptasian dan pengembangan inovasi belum maksimal karena kendala jaringan dan pemahaman masyarakat. **Kesimpulan:** Penerbitan KIA melalui Website Pesona Dukcapil Bangka efektif, namun perlu peningkatan infrastruktur jaringan dan sosialisasi untuk mengatasi hambatan dan mengoptimalkan layanan.

Kata kunci: Efektivitas, Kartu Identitas Anak, Penerbitan, Penerbitan, Website Pesona Dukcapil

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini akan mendorong pemerintah untuk bisa melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih efektif dan efisien. Hal ini dilakukan agar masyarakat dapat memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan termutakhir dengan proses yang mudah dan cepat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil harus membuat sebuah terobosan yang mampu menunjang itu semua. Kemudian, dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Membuat tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan efisien menjadi sangat penting untuk diwujudkan. Maka dari itu dewasa ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil tidak akan terlepas dari sebuah inovasi pelayanan daring yang memang berfungsi secara efektif.

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki luas sekitar 16.424,06 km² dan jumlah penduduk sebanyak 1,512 juta jiwa serta memiliki 7 kabupaten/kota. Hal ini mendorong pemerintah untuk bisa menangani berbagai masalah kependudukan dengan inovasi yang efektif sesuai dengan masalah yang ada. Sistem catatan sipil dan statistik vital adalah sumber data yang optimal mengenai kelahiran, kematian, dan penyebab kematian dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan kesehatan, evaluasi program, dan penelitian (Matthew Kelly, 2023). Dari ketujuh kabupaten/kota tersebut ada salah satu kabupaten yang memiliki jumlah penduduk terbanyak, yaitu Kabupaten Bangka dengan pusat pemerintahannya yang berada di Sungailiat dan jumlah penduduk sebanyak 334.344 jiwa mengharuskan pemerintah Kabupaten Bangka untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan cara yang paling baik dalam pelaksanaannya. (Badan Pusat Statistik, 2023)

Tanpa CRVS [Sistem Pencatatan Sipil dan Statistik Vital] serta dokumentasi yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, dan berbagai aspek lainnya, masyarakat tidak akan mampu mewujudkan hak-hak penuh mereka atau berpartisipasi dalam demokrasi (Tatem, A. J, 2022). Oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bangka membuat suatu terobosan terkait pelayanan administrasi kependudukan berupa Website Pesona Dukcapil Bangka yang berfungsi sebagai wadah untuk melayani masyarakat Kabupaten Bangka yang ingin membuat dokumen kependudukan secara daring tanpa perlu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. Website ini sendiri bisa diakses melalui telepon genggam ataupun komputer.

Website Pesona Dukcapil Bangka sendiri sekarang telah memiliki 10 pelayanan secara online, yaitu layanan pencetakan KTP-El, layanan pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA), Pelayanan pengajuan Akta Cerai, pelayanan pengajuan Akta Kematian, pelayanan pengajuan Kartu Keluarga (Kartu Keluarga Baru/Rumah Tangga Baru), pengajuan Akta kelahiran, pengajuan Kartu keluarga (Perubahan Data dan kehilangan KK), pengajuan KK (Peristiwa kedatangan dari luar Kabupaten Bangka), pengajuan surat pindah jiwa (SKPWNI), serta pengajuan pelaporan perkawinan BIMAS Islam Kementerian Agama Bangka.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian ini berawal dari pengamatan terhadap inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bangka, yaitu Website Pesona Dukcapil Bangka. Inovasi ini diluncurkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan secara daring, termasuk Kartu Identitas Anak (KIA). KIA sendiri merupakan identitas resmi bagi anak di bawah 17 tahun yang memiliki peran penting dalam mengakses berbagai layanan publik. Pentingnya Kartu Identitas Anak ini selain untuk identitas anak juga sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan

hak konstitusional sehingga dapat mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik bagi anak (Rohman, 2021). Pencatatan sipil bukan hanya salah satu hak asasi manusia yang paling mendasar tetapi juga persyaratan untuk mengakses layanan dasar dan esensial (UNESCAP). Maka dari itu untuk data kependudukan diperlukan dalam Kebijakan pembangunan suatu negara karena permasalahan sebuah negara tidak lepas dari masalah kependudukan (Wahyuni, 2020). Namun, terdapat kesenjangan yang signifikan antara potensi inovasi ini dengan realitas di lapangan. Data kepemilikan KIA di Kabupaten Bangka hingga September 2024 menunjukkan bahwa capaiannya belum maksimal, yaitu baru 69,85% dari target yang diharapkan. Angka ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara upaya pemerintah dalam menyediakan layanan daring dengan tingkat adopsi dan pemanfaatan layanan tersebut oleh masyarakat.

Selain itu, kesenjangan juga terlihat dalam efektivitas pelayanan daring KIA melalui Website Pesona Dukcapil Bangka. Meskipun diharapkan dapat mengatasi kendala jarak dan waktu, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pelayanan, masih ditemukan adanya keluhan terkait kurangnya informasi mengenai persyaratan dan prosedur pengajuan KIA. Hal ini menimbulkan potensi keraguan di kalangan masyarakat, mengurangi efisiensi waktu dan biaya yang seharusnya dihemat dengan adanya layanan daring, serta pada akhirnya berdampak pada rendahnya kesadaran dan minat masyarakat untuk mengurus KIA. Dengan kata lain, inovasi teknologi belum sepenuhnya diimbangi dengan sosialisasi dan edukasi yang memadai kepada masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menjembatani kesenjangan-kesenjangan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam efektivitas penerbitan KIA melalui Website Pesona Dukcapil Bangka, mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasinya, serta merumuskan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mengoptimalkan pemanfaatan inovasi teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya dalam hal penerbitan KIA di Kabupaten Bangka, sehingga pada akhirnya dapat mendorong peningkatan kepemilikan KIA secara merata di seluruh wilayah kabupaten.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh serangkaian penelitian terdahulu yang relevan, baik dalam ranah efektivitas pelayanan publik berbasis website maupun dalam konteks inovasi administrasi kependudukan. Penelitian Apriadi Hasbi (2021) yang meneliti inovasi Pesona Dukcapil dalam kepemilikan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, menemukan bahwa inovasi ini secara umum dinilai cukup baik atau inovatif. Meskipun demikian, penelitian tersebut juga mengidentifikasi adanya beberapa hambatan yang perlu diatasi. Hal ini memberikan wawasan awal mengenai potensi dan tantangan dalam implementasi layanan kependudukan daring di wilayah penelitian yang sama. Selanjutnya, penelitian Kentin Cahyani dan Agusti Handayani (2024) mengenai efektivitas pengelolaan arsip dengan menggunakan aplikasi Sistem Surat Menyurat Elektronik (SISUMUR ELOK) di kantor Sub Bagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Lampung, menyoroti pentingnya faktor sumber daya manusia dalam keberhasilan sistem informasi. Penelitian ini menemukan bahwa aplikasi SISUMUR ELOK belum sepenuhnya efektif karena adanya kendala operasional terkait dengan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Temuan ini menggarisbawahi bahwa adopsi teknologi dalam pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kualitas sistem itu sendiri, tetapi juga pada kesiapan dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkannya. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya

ini relevan dalam konteks teoretis. Penelitian Apriadi Hasbi (2021) menggunakan teori inovasi menurut Rogers (2003), yang memberikan kerangka kerja untuk memahami bagaimana sebuah inovasi diadopsi dan diimplementasikan. Sementara itu, penelitian Kentin Cahyani dan Agusti Handayani (2024) menggunakan Teori Efektivitas dari Gibson, Ivancevich, Donnelly (2003), yang juga menjadi landasan teoretis dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini membangun keterkaitan dengan penelitian sebelumnya melalui kesamaan konteks wilayah (dalam hal penelitian Apriadi Hasbi) dan kesamaan landasan teoretis (dalam hal penelitian Kentin Cahyani dan Agusti Handayani), sambil memberikan fokus yang berbeda pada efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Website Pesona Dukcapil Bangka.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang membahas tentang pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Perbedaan utama terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian ini secara spesifik menganalisis efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui platform digital yang dikembangkan oleh pemerintah daerah, yaitu Website Pesona Dukcapil Bangka. Konteks ini membedakan penelitian ini dari studi-studi sebelumnya yang mungkin lebih berfokus pada inovasi pelayanan secara umum, adopsi teknologi dalam pemerintahan, atau kepuasan masyarakat terhadap pelayanan manual. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang memungkinkan penggalian informasi yang mendalam mengenai persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat dalam pemanfaatan website tersebut. Pendekatan ini berbeda dengan penelitian-penelitian kuantitatif yang cenderung menekankan pada pengukuran variabel secara statistik, atau penelitian mixed methods yang menggabungkan kedua pendekatan. Lebih lanjut, penelitian ini mengadopsi teori efektivitas dari Gibson, Ivancevich, Donnelly (2003) dengan lima dimensi utamanya (Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Keadaptasian, dan Pengembangan Inovasi), sebagai kerangka analisis. Pemilihan teori ini memungkinkan evaluasi efektivitas Website Pesona Dukcapil Bangka secara komprehensif, tidak hanya dari segi hasil atau output pelayanan, tetapi juga dari aspek proses, kepuasan pengguna, kemampuan adaptasi terhadap perubahan, dan upaya pengembangan inovasi. Hal ini membedakan penelitian ini dari studi-studi sebelumnya yang mungkin menggunakan indikator efektivitas yang lebih terbatas atau perspektif yang berbeda.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak melalui website pesona dukcapil bangka di Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Serta mengetahui faktor penghambat dan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka dalam mengatasi faktor penghambat tersebut.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam efektivitas penerbitan KIA melalui Website Pesona Dukcapil Bangka. Menurut Miles dan Huberman (Hardani et al., 2020) data yang muncul dalam analisis kualitatif bukan rangkaian angka melainkan berwujud kata-kata. Metode ini dipilih karena relevan untuk mengeksplorasi fenomena sosial dalam konteks alamiahnya, dengan fokus pada pemahaman makna dan interpretasi dari pengalaman informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan KIA melalui website dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Wawancara adalah percakapan antara dua pihak dengan maksud dan tujuan tertentu, pewawancara mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai menjawab pertanyaan tersebut (Moleong, 2014). Wawancara mendalam dilakukan dengan berbagai informan untuk menggali perspektif mereka terkait efektivitas pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi, serta upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas. Informan merupakan orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan (Nurdin & Hartati, 2019). Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa arsip, laporan, dan dokumen-dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data melibatkan proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah menjadi data yang lebih fokus dan terorganisir. Penyajian data dilakukan dalam bentuk naratif dan visual untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi. Penarikan kesimpulan dilakukan melalui proses interpretasi data secara sistematis dan komprehensif untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Instrumen penelitian dibuat sesuai dengan tujuan pengukuran dan teori yang digunakan sebagai dasar dalam sebuah penelitian (Sukendra & Atmaja, 2020).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Website Pesona Dukcapil Bangka di Kabupaten Bangka menggunakan teori efektivitas dari Gibson, Ivancevich, Donnelly (2003) dengan merujuk pada lima dimensi utama yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Keadaptasian dan Pengembangan Inovasi.

3.1. Produksi

Dimensi produksi dalam efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui website Pesona Dukcapil Bangka menunjukkan hasil yang positif. Dimensi ini, yang merujuk pada teori Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2003), menilai kemampuan website dalam menghasilkan jumlah dan mutu keluaran sesuai harapan masyarakat, yang terbagi menjadi kuantitas dan kualitas produksi. Menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), produksi yaitu kemampuan organisasi dalam memproduksi jumlah dan juga mutu dari *output* sesuai dengan permintaan lingkungan. Secara umum, website Pesona Dukcapil Bangka telah berjalan dengan baik pada dimensi ini.

Table 1.**Jumlah Penerbitan Kartu identitas Anak di Kabupaten Bangka Sebelum dan Sesudah Adanya Website Pesona Dukcapil Bangka**

Tahun	Jumlah
2018	10.550
2019	12.371
2020	11.168
2022	16.596
2023	17.167
2024	20.458

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Bangka 2024

Berdasarkan table 1. dalam hal kuantitas produksi, terjadi peningkatan signifikan penerbitan KIA setelah implementasi website. Sebelum adanya website, jumlah penerbitan KIA berkisar antara 10.550 hingga 12.371 per tahun (2018-2020), namun setelah implementasi, jumlahnya meningkat menjadi 16.596 pada tahun 2022, 17.167 pada tahun 2023, dan mencapai 20.458 pada tahun 2024.

Tren peningkatan ini didorong oleh inovasi layanan online tersebut. Sejak diluncurkan hingga tahun 2024.

Table 2.**Jumlah Penerbitan Kartu identitas Anak di Kabupaten Bangka Sebelum dan Sesudah Adanya Website Pesona Dukcapil Bangka**

No	Keterangan	Jumlah
1	Total Pengajuan	80.402
2	Pengajuan selesai	75.708
3	Pengajuan dibatalkan	2.092
4	Pengajuan diproses	2.604
5	Pengajuan disetujui	3
6	Pengajuan baru	4

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Bangka 2024

Dari Table 2. Dapat dilihat apabila website ini juga telah menerima 80.402 pengajuan untuk berbagai layanan, dengan 75.708 di antaranya telah selesai diproses. Lebih lanjut, website ini tidak hanya berdampak pada KIA tetapi juga positif untuk penerbitan dokumen lain seperti KTP dan KK. Website Pesona Dukcapil Bangka juga dirancang untuk menangani lonjakan permintaan dengan performa yang terus dipantau dan dioptimasi.

Dari segi kualitas produksi, Disdukcapil Kabupaten Bangka menjaga mutu KIA melalui beberapa tahapan verifikasi untuk memastikan akurasi data sebelum penerbitan, yang melibatkan

persetujuan berjenjang hingga Kepala Dinas. Jika terjadi kesalahan dalam proses penerbitan, pemohon akan diberitahu melalui fitur status pengajuan di website yang meliputi lima tahap hingga selesai, dan alasan pembatalan juga dapat dilihat. Apabila kesalahan ditemukan setelah KIA terbit, pemohon dapat melaporkannya untuk perbaikan dan penerbitan ulang KIA yang sesuai.

Secara keseluruhan, penelitian menyimpulkan bahwa dimensi produksi dalam penerbitan KIA melalui website Pesona Dukcapil Bangka telah cukup baik dan terpenuhi, terlihat dari peningkatan kuantitas dan kualitas produksi yang konsisten serta terjaga.

3.2. Efisiensi

Efisiensi menjadi salah satu komponen efektivitas yang penting dari teori yang dicetuskan oleh Gibson, Ivancevich, Donnelly (2003). Dimensi efisiensi dalam efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui website Pesona Dukcapil Bangka menunjukkan hasil yang signifikan dan positif, baik dari segi efisiensi waktu maupun biaya. Menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), Efisiensi yaitu dimana adanya perbandingan antara *output* (yang dikeluarkan dari program) dengan *input* (masuk dari program yang sudah dijalankan). Penelitian ini, yang mengacu pada teori Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2003), mengungkapkan bahwa implementasi website tersebut telah berhasil memangkas waktu dan biaya yang sebelumnya menjadi beban bagi masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bangka.

Table 3.
Jarak Setiap Kecamatan ke Kecamatan Sungailiat

No.	Kecamatan	Jarak ke Sungailiat (KM)
1.	Belinyu	54
2.	Merawang	21
3.	Mendo Barat	33
4.	Puding Besar	32
5.	Bakam	38
6.	Riau Silip	42
7.	Pemali	15
8.	Sungailiat	0

Sumber : Kabupaten Bangka Dalam Angka, 2025

Dari aspek efisiensi waktu, dari data yang ada pada table 3. di atas website Pesona Dukcapil Bangka terbukti sangat bermanfaat. Masyarakat tidak lagi perlu datang langsung ke kantor dinas, melainkan dapat mengakses layanan dari rumah atau tempat lain, sehingga menghemat waktu perjalanan secara signifikan. Hal ini sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang tinggal di wilayah Kabupaten Bangka yang luas dengan jarak antar kecamatan yang jauh, seperti contohnya Ibu Nani Yunita dari Kecamatan Mendo Barat yang tidak lagi harus menempuh perjalanan jauh ke Sungailiat. Kemudahan ini juga membantu masyarakat yang mayoritas berprofesi sebagai petani atau

pekebun yang seringkali terkendala waktu untuk datang ke kantor. Dengan demikian, website ini efektif dalam memangkas waktu pengurusan administrasi kependudukan.

Table 4.

Tarif Harga Transportasi Umum dan Kendaraan Pribadi Setiap Kecamatan Menuju ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka

No.	Kecamatan	Kendaraan Umum	Motor Pribadi	Mobil pribadi
1.	Belinyu	30,000	50,000	100,000
2.	Merawang	15,000	20,000	50,000
3.	Mendo Barat	20,000	25,000	50,000
4.	Puding Besar	20,000	25,000	50,000
5.	Bakam	20,000	25,000	50,000
6.	Riau Silip	25,000	35,000	100,000
7.	Pemali	10,000	10,000	30,000
8.	Sungailiat	0	10,000	30,000

Sumber : Diolah oleh Penulis 2025

Selanjutnya, dari sisi efisiensi biaya, pada table 4. Dapat kita lihat apabila website Pesona Dukcapil Bangka memberikan penghematan yang nyata. Masyarakat tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi untuk pergi ke kantor Dukcapil, yang seringkali memberatkan terutama bagi mereka yang tinggal jauh seperti di Kecamatan Belinyu, di mana ongkos angkutan umum pulang-pergi bisa mencapai Rp30.000, belum termasuk biaya lain jika harus menggunakan ojek atau biaya makan minum selama menunggu. Dengan layanan online, masyarakat dapat mengalihkan dana tersebut untuk kebutuhan lain yang lebih mendesak. Tidak hanya bagi masyarakat, efisiensi biaya juga dirasakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bangka. Layanan online ini mengurangi biaya operasional *front office* secara signifikan karena interaksi langsung dengan pemohon berkurang, sehingga tidak memerlukan banyak petugas di bagian depan. Biaya terkait pelayanan langsung seperti cetak formulir, fotokopi dokumen, dan konsumsi petugas juga berkurang drastis. Kesimpulannya, ide website Pesona Dukcapil dinilai sangat baik karena berhasil mengatasi permasalahan jarak dan biaya yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan KIA.

3.3. Kepuasan

Putra (2020) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan puas atau tidak puas pelanggan setelah membandingkan antara harapan dan manfaat yang dirasakan. (Hidayat, 2018) Kepuasan yaitu ukuran yang ditujukan untuk mengukur tingkat dimana suatu organisasi bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Zeithaml (dalam Munawaroh 2018:5) Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah bagaimana cara pemerintah untuk mengikuti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan bagaimana cara yang tepat untuk menjelaskan kepada masyarakat mengenai rencana yang telah di buat serta opsi-opsi yang ingin dilaksanakan Dimensi kepuasan dalam penelitian

efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui website Pesona Dukcapil Bangka menunjukkan hasil yang umumnya positif, yang diukur melalui dua indikator utama: kemudahan penggunaan aplikasi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

❑ CARA BUAT AKUN

Sebelum membuat pengajuan, pemohon silahkan membuat akun terlebih dahulu caranya seperti di bawah ini:

1. Buka link berikut pesonadukcapil.bangka.go.id/login
2. Klik Daftar user baru

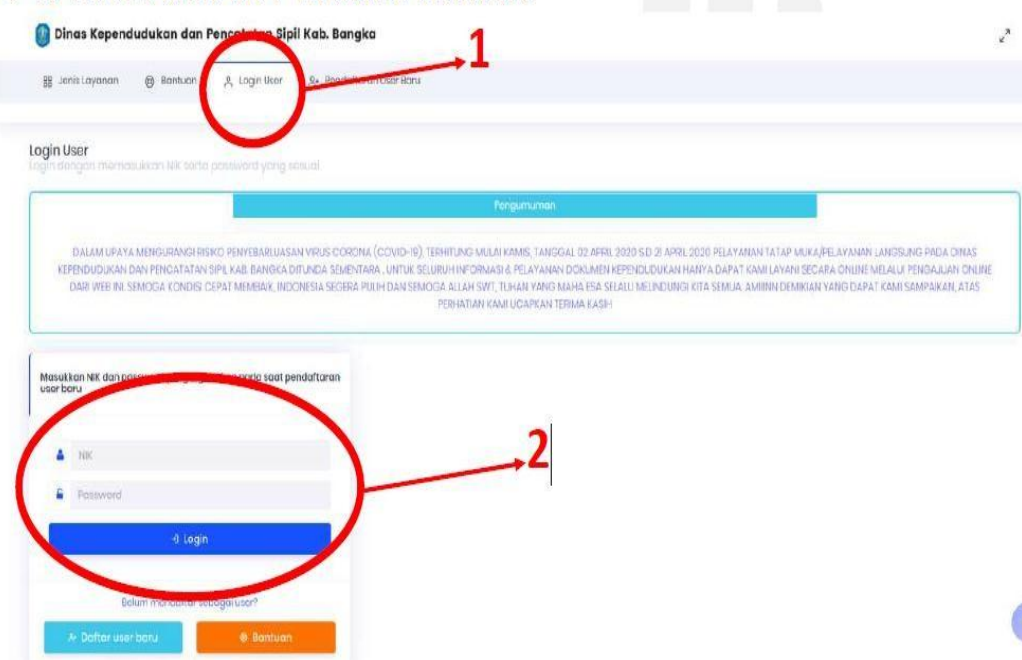


3. Setelah pendaftaran user baru terbuka silahkan di isi data pemohon.



Jika sudah selesai silahkan Klik Kirim Data Dan Tunggu pemberitahuan dari kami Vi WA jika akun pemohon Sudah aktif.

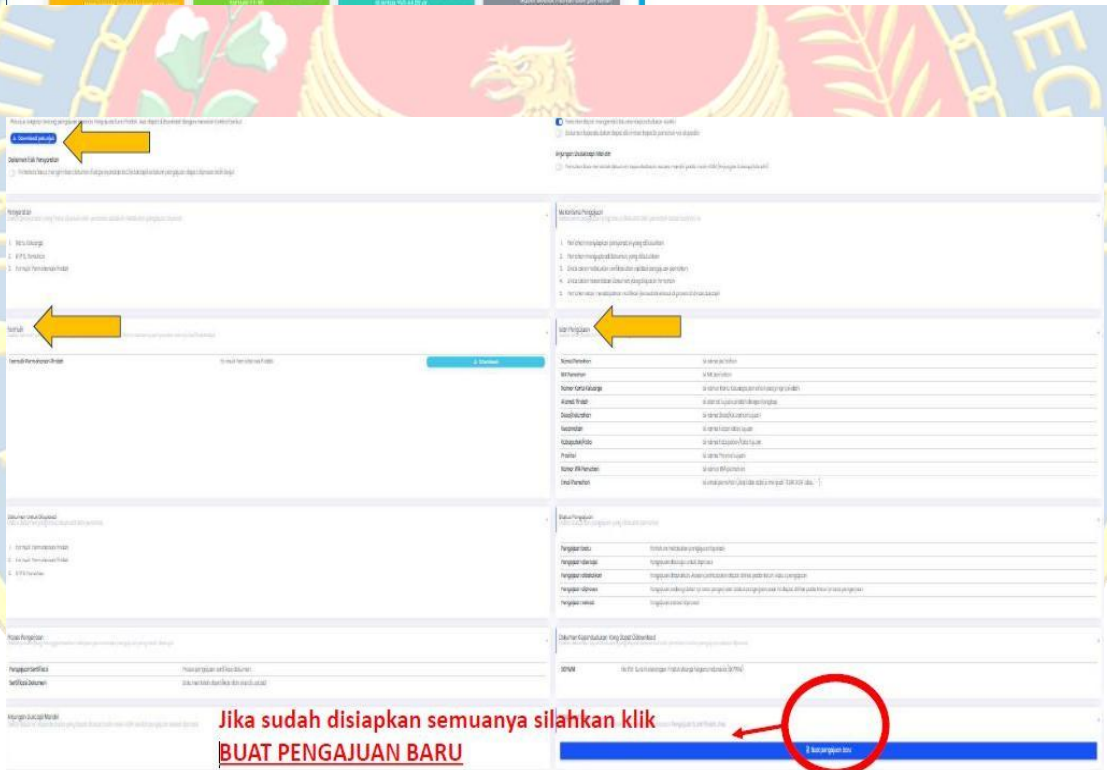
❑ PENGAJUAN PERMOHONAN





- Setelah login, user bisa mengajukan permohonan yang tertera di aplikasi web.

- Sebelum mengajukan permohonan silahkan di baca dahulu di menu detail setiap pengajuan, siapkan file yg di foto atau di scan dan formulir yang bisa di download dimasing2 menu pengajuan.]



Jika sudah disiapkan semuanya silahkan klik BUAT PENGAJUAN BARU

Sumber : <https://pesonadukcapil.bangka.go.id/>

Menurut Ibrahim dalam Ismaniah (2021:7) Kualitas pelayanan publik adalah kondisi dinamis yang dipengaruhi oleh orang, prosedur, produk, layanan, dan lingkungan sekitarnya. Terkait kemudahan penggunaan aplikasi, website Pesona Dukcapil Bangka dirancang agar mudah dipahami dan digunakan, bahkan oleh masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, termasuk lansia. Hal ini tercapai melalui tampilan yang sederhana dan jelas, menu yang mudah ditemukan, serta petunjuk yang mudah diikuti. Prosedur pelayanan, mulai dari pembuatan akun hingga pengajuan

permohonan, dijelaskan dengan baik, termasuk melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tersedia. Masyarakat dapat dengan mudah mengunggah dokumen persyaratan dan proses verifikasi oleh operator pun relatif cepat, maksimal satu hari. Jika ada kendala atau kekurangan, operator akan memberitahu melalui WhatsApp. Selain itu, website ini memberikan kemudahan akses kapanpun dan dimanapun melalui perangkat seluler maupun laptop, serta menyediakan layanan pengambilan dokumen yang sudah jadi tanpa antri. Fitur bantuan seperti FAQ dan hotline WhatsApp yang responsif juga dinilai sangat membantu pengguna dalam mengatasi kesulitan.

Table 5.
Jenis Sosialisasi Pesona Dukcapil Kepada Masyarakat

No.	Jenis Sosialisasi	Volume
1.	Sosialisasi ke Kecamatan, Kelurahan/Desa	12
2.	Sosialisasi lewat Radio Republik Indonesia	4
3.	Sosialisasi melalui Media Sosial	1 (setiap minggu)
4.	Sosialisasi ke Karang Taruna dan LSM	6
5.	Pemasangan Pamflet, Baliho dan Brosur	Titik Keramaian

Sumber : Disdukcapil Bangka, 2025

Dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat, website Pesona Dukcapil Bangka berhasil menjawab harapan masyarakat, terutama yang tinggal di daerah jauh seperti Mendo Barat, akan adanya layanan administrasi kependudukan online yang menghilangkan kebutuhan untuk datang langsung ke kantor di Sungailiat. Fleksibilitas untuk mengurus dokumen kapan saja dan dari mana saja menjadi nilai lebih yang signifikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka juga telah melakukan berbagai upaya sosialisasi melalui berbagai media seperti yang dijelaskan pada table 5. termasuk kunjungan ke kecamatan/desa, radio, media sosial, hingga pemasangan pamflet, untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan website ini. Meskipun terkadang masih ada kendala terkait pemahaman masyarakat, terutama bagi pengguna baru, secara umum inovasi Pesonadukcapil dinilai simpel, mudah dimengerti, dan sangat membantu dalam pengurusan KIA serta dokumen kependudukan lainnya. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai di Disdukcapil juga mendukung kelancaran layanan.

Secara keseluruhan, website Pesona Dukcapil Bangka dinilai telah memberikan kepuasan kepada penggunaannya melalui kemudahan akses, prosedur yang jelas, layanan bantuan yang responsif, serta kemampuannya menjawab kebutuhan fundamental masyarakat akan layanan publik yang efisien dan terjangkau.

3.4. Keadaptasian

Dalam kerangka teori efektivitas Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2003) yang digunakan dalam skripsi ini, dimensi keadaptasian merupakan komponen krusial yang mengukur kemampuan suatu organisasi untuk secara proaktif menanggapi dan mengelola perubahan, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Yusriadi (2018:102) menyatakan Ketika suatu layanan memenuhi atau di atas harapan pelanggan, itu

dianggap berkualitas tinggi. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bangka, keadaptasian ini sangat penting dalam menjaga relevansi dan keberlanjutan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Website Pesona Dukcapil di tengah dinamika perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Salah satu indikator utama dimensi keadaptasian adalah ketanggapan terhadap perubahan (Responsive to Change). Disdukcapil Kabupaten Bangka menunjukkan aspek ini melalui komitmen untuk terus mengikuti perkembangan teknologi terbaru dalam bidang pelayanan publik. Upaya konkret yang dilakukan mencakup pembaruan berkala pada sistem website untuk memastikan keamanan data pengguna dan peningkatan kinerja agar website tetap responsif meskipun terjadi lonjakan permintaan. Pengembangan fitur-fitur baru yang bertujuan untuk lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan juga menjadi bukti adaptasi terhadap ekspektasi dan kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

Indikator penting lainnya dari keadaptasian adalah kemampuan mengatasi masalah (Ability to Overcome Problems). Skripsi ini mengidentifikasi bahwa Disdukcapil berupaya melindungi Website Pesona Dukcapil Bangka dari ancaman siber melalui implementasi sistem keamanan berlapis, pembaruan keamanan rutin, dan audit berkala. Selain itu, prosedur yang jelas diterapkan ketika terjadi gangguan teknis, seperti masalah jaringan yang sering dialami karena ketergantungan pada server pusat. Tim teknis pusat dan internal segera terlibat untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah, disertai upaya memberikan informasi kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi seperti grup WhatsApp, menunjukkan respons yang tanggap dalam meminimalkan dampak gangguan terhadap pelayanan.

Meskipun dimensi keadaptasian pada Website Pesona Dukcapil Bangka dinilai cukup baik dalam skripsi ini, terutama dalam upaya tanggap terhadap perubahan dan penanganan masalah teknis, tantangan seperti masalah jaringan yang disebabkan ketergantungan pada server pusat masih menjadi catatan. Namun, inisiatif untuk terus memantau kinerja, mengumpulkan masukan masyarakat, serta merencanakan pengembangan fitur dan sosialisasi menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bangka memiliki kapasitas adaptif yang penting untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang, sejalan dengan esensi dimensi keadaptasian dalam teori efektivitas organisasi.

3.5. Pengembangan Inovasi

Pengembangan inovasi menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), yaitu pengukuran kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. skripsi ini mengukur kemampuan organisasi dalam meningkatkan kapasitasnya untuk menghadapi tuntutan masyarakat. Menurut Jonny Seah, 2020 sistem informasi merupakan gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis online melalui website Pesona Dukcapil Bangka telah mengalami banyak perubahan dan kemajuan ke arah yang lebih baik. Meskipun demikian, dimensi ini termasuk salah satu dari dua dimensi yang hasilnya belum maksimal.

Identifikasi kelemahan dalam dimensi ini dilakukan antara lain melalui fitur WhatsApp Blast yang menjadi saluran bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan terkait penggunaan website. Keluhan yang umum mencakup kesulitan teknis seperti akses website yang lambat atau error karena gangguan jaringan, serta kebingungan dalam melengkapi persyaratan dokumen. Fitur bantuan

seperti FAQ dan WhatsApp hotline dinilai membantu, namun masyarakat cenderung memilih komunikasi langsung untuk masalah yang lebih rumit.

Table 6.
Sarana dan Prasarana Website Pesona Dukcapil

No.	Jenis Barang	Banyak Barang	Kondisi Barang
1.	CPU HP	15	Baik
2.	Monitor Samsung	7	Baik
3.	Monitor HP	5	Baik
4.	Monitor Lenovo	4	Baik
5.	Printer HP Laser Jet P1105	4	Baik
6.	Printer HP Laser Jet P1102	4	Baik
7.	Printer HP Laser MFP 135A	4	Baik
8.	Printer Laser Jet Pro M102A	3	Baik
9.	Epson L120	3	Baik
10.	Keyboard Logitech	15	Baik

Sumber : Disdukcapil Bangka, 2025

Dalam aspek peningkatan kapasitas, Dinas Dukcapil Kabupaten Bangka secara rutin mengadakan rapat evaluasi bulanan untuk membahas kinerja website, mengidentifikasi kendala, dan merencanakan pengembangan di masa depan. Masukan dan keluhan dari masyarakat dikumpulkan melalui berbagai saluran dan digunakan sebagai dasar perbaikan. Sarana dan prasarana pendukung seperti komputer, monitor, printer, jaringan LAN, dan internet yang dapat dilihat pada table 6 dinilai mencukupi untuk mendukung pelayanan online. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan berperan penting dalam melaporkan data kinerja website dan masukan publik kepada pimpinan.

Upaya peningkatan kapasitas terus dilakukan, termasuk mencari solusi untuk kendala jaringan dengan berkoordinasi dengan pusat. Rencana pengembangan fitur baru juga dibahas, seperti penambahan jenis dokumen yang dapat dilayani secara online, perbaikan tampilan website, dan sosialisasi di daerah terpencil. Meskipun ada kendala, komitmen untuk terus meningkatkan pelayanan melalui infrastruktur dan evaluasi rutin terlihat jelas.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Pelaksanaan pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Website Pesona Dukcapil Bangka memberikan banyak dampak positif dalam upaya meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan dan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan dimensi efektivitas menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2003), website ini menunjukkan kinerja yang baik dalam hal produksi, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Kuantitas penerbitan KIA mengalami peningkatan, efisiensi waktu dan biaya dirasakan signifikan oleh masyarakat karena tidak perlu datang langsung ke kantor, dan kemudahan penggunaan website berkontribusi pada kepuasan

pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa perbandingan dengan penelitian terdahulu terkait efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini sejalan dengan temuan Apriadi Hasbi (2020) yang menunjukkan korelasi positif antara adopsi platform digital dan peningkatan volume layanan yang dihasilkan. Efisiensi biaya yang dirasakan melalui layanan daring dalam penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian Kentin Cahyani dan Agusti Handayani (2024) yang menekankan pengurangan biaya transaksi bagi penyedia dan penerima layanan. Aspek kemudahan akses bagi masyarakat di daerah terpencil melalui platform digital juga didukung oleh penelitian Imelda Hutasoit dan Ari Samudro Pribadi (2023) mengenai inklusivitas layanan publik. Namun, penelitian ini menunjukkan kontras dalam hal responsivitas terhadap kendala teknis dibandingkan beberapa penelitian sebelumnya (Annemarie Fatimah Fauziyah, Agus Suherman, Fitria Firdiyani, 2024) yang menyoroti lambatnya respons sebagai penghambat utama. Aspek peningkatan berkelanjutan dalam manajemen layanan digital yang ditemukan dalam penelitian ini juga konsisten dengan konsep yang ditekankan dalam penelitian Apriadi Hasbi (2021). Kemudian Arnold Poli (2024) yang juga ikut menekankan pentingnya pemenuhan hak kependudukan kepada masyarakat terutama masyarakat terpencil yang walaupun belum maksimal harus tetap bisa terlaksana.

Namun, program ini masih menghadapi beberapa kekurangan. Pemanfaatan media digital diakui belum maksimal, terutama karena faktor pendidikan dan kesempatan, serta masalah jaringan internet yang lamban dan terkadang tidak stabil. Meskipun demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bangka telah berupaya untuk meningkatkan kapasitas dan mengatasi kendala, termasuk dengan berkoordinasi dengan pemerintah daerah dan pihak ketiga untuk infrastruktur jaringan, serta melakukan sosialisasi dan pelatihan.

Secara jangka panjang, adanya program ini diharapkan mampu meningkatkan sumber daya manusia (SDM) dan menumbuhkan perekonomian masyarakat secara tidak langsung. Upaya berkelanjutan dalam pengembangan dan respons terhadap kendala menunjukkan potensi besar platform ini dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bangka.

3.7. Faktor Penghambat

Berdasarkan skripsi yang diunggah, pelaksanaan program penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui Website Pesona Dukcapil Bangka masih dihadapkan pada beberapa faktor penghambat yang memengaruhi efektivitasnya. Hambatan-hambatan ini perlu diatasi untuk memastikan pelayanan daring dapat berjalan optimal dan menjangkau seluruh masyarakat.

Salah satu faktor penghambat utama adalah kesalahan manusia (human error). Masyarakat, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi, seringkali mengalami kebingungan saat harus melengkapi persyaratan permohonan penerbitan KIA secara mandiri melalui website. Kesalahan dalam pengisian formulir atau pengunggahan dokumen persyaratan rentan terjadi tanpa bantuan petugas. Hal ini berujung pada permohonan yang gagal diproses, memerlukan pengisian ulang, dan pada akhirnya memperlambat proses penerbitan KIA.

Faktor krusial lainnya adalah jaringan internet yang lamban dan sering mengalami gangguan. Ketergantungan pada server pusat di Jakarta menjadi salah satu penyebab ketidakstabilan atau terputusnya koneksi internet. Kondisi jaringan yang tidak stabil ini dapat menyebabkan website sulit diakses oleh masyarakat dan menuntut dilakukannya pemeliharaan sistem secara berkala. Gangguan jaringan secara signifikan menghambat kelancaran proses penerbitan KIA secara daring, yang

seharusnya memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Selain kendala teknis dan prosedural, kurangnya kesadaran masyarakat juga menjadi penghambat efektivitas program. Meskipun website Pesona Dukcapil Bangka telah menyediakan layanan daring, kesadaran masyarakat Kabupaten Bangka mengenai pentingnya kepemilikan KIA masih tergolong rendah. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami manfaat memiliki KIA, sehingga motivasi untuk mengurus dan memanfaatkan layanan penerbitan secara daring menjadi kurang maksimal. Ketiga faktor penghambat ini secara kumulatif menimbulkan tantangan dalam mencapai efektivitas maksimal dari pelayanan penerbitan KIA berbasis website.

Sumber dan konten terkait

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan skripsi, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak melalui website Pesona Dukcapil Bangka di Kabupaten Bangka telah berjalan dengan baik, meskipun terdapat dua dimensi (keadaptasian dan pengembangan inovasi) yang belum berjalan maksimal dikarenakan beberapa masalah infrastruktur jaringan dan jaringan internet yang lamban. Selain itu, faktor penghambat efektivitas meliputi kesalahan pengguna (human error), jaringan internet yang terkadang lamban, dan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KIA. Guna meningkatkan efektivitas, disarankan untuk meningkatkan kualitas panduan dan layanan bantuan daring, memperkuat jaringan internet (termasuk menjalin kerja sama dengan pihak ketiga), serta melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan KIA.

Keterbatasan Penelitian. Berdasarkan karakteristik wilayah Kabupaten Bangka yang luas dengan jarak antar kecamatan yang cukup jauh, penelitian ini memiliki keterbatasan utama terkait waktu dan biaya. Kondisi geografis ini membutuhkan alokasi waktu dan sumber daya finansial yang tidak sedikit bagi peneliti untuk menjangkau lokasi penelitian dan mengumpulkan data secara komprehensif di berbagai wilayah.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Untuk mendapatkan pemahaman yang berkelanjutan mengenai efektivitas Website Pesona Dukcapil Bangka, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dalam beberapa tahun mendatang. Studi ini akan bertujuan untuk mengevaluasi perkembangan website serta memastikan apakah upaya-upaya yang telah dilakukan telah berhasil menjadikan platform ini lebih baik dan lebih efektif dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini. Rasa terima kasih ini secara khusus ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka, para Kepala Bidang terkait di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka yang telah memberikan izin dan data yang diperlukan, serta kepada para Operator Website Pesona Dukcapil yang telah berbagi informasi mengenai operasional sistem. Tidak lupa, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Bangka yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan kontribusi berharga bagi kelengkapan data penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arnold Poli, Piet Hein Pusung, Tasya Ayu Puspita (2024). Implementasi Pemenuhan Kependudukan Bagi Suku Anak Dalam Di Kabupaten Batang Hari. *Jurnal Mapalus Ilmu Administrasi Negara Universitas Teknologi Sulawesi Utara*. Volume : 1, Nomor 1, Juni 2024, Hal 1 – 12
- Cahyani, Kentin & Agusti, H. (2024). Efektivitas Pengelolaan Arsip Dengan Menggunakan Aplikasi Sistem Surat Menyurat Elektronik (Sisumur Elok) Di Kantor Sub Bagian Tata Usaha Sekretariat Dprd Provinsi Lampung. Universitas Bandar Lampung.
- Fauziyah F, Annemarie. (2024). Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak Melalui Website Sobat Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang
- Hasbi, Apriadi. (2021). Inovasi Pesonadukcapil Dalam Kepemilikan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. (Issue March).
- Hidayat, Z. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Ojek Online (GO-JEK) di Pekanbaru . Riau: Repository Universitas Islam Riau.
- Ismaniah, Tyastuti Sri Lestari. 2021. Potret Pelayanan Terpadu Perizinan SIUP di Kota Bekasi. Bekasi, Bintang Pustaka Madani.
- James L. Gibson, J. M. (2012). *Organizations Behavior, Structure, Processes*. United States: McGraw-Hil.
- Jonny Seah dan Muhammad Rasid Ridho. “perancangan sistem informasi persediaan suku cadang untuk alat berat berbasis desktop pada cv batam jaya”. *Jurnal Comasie*, Vol. 3, Hal. 1-9, 2020.
- Matthew Kelly (2023). Implementation research for developing Civil Registration and Vital Statistics (CRVS) Systems: lessons from Indonesia. *BMJ Global Health*, 8(7)
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Zivata Publisher. PT.Remaja Rosdakarya.
- Munawaroh, Nunung. (2018). *Pelayanan Publik*. Jatinangor: IPDN.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Putra, M. A. (2020). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa paket tour pada Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 8(4), 300.
- Rohman, N., Wirjatmi, E., Lestari, T., & Sufianti, E. (2021). Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Purwakarta. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2).
- Sukendra, I. K., & Atmaja, I. K. S. (2020). *Instrumen Penelitian*. Mahameru Press.
- Tatem, A. J., & Espey, J. (2022, October 7). *Civil registrations and vital statistics: Here's why they're fundamental to society*. World Economic Forum.
- UNESCAP. (n.d.). *Civil Registration, Nationality and Human Rights* (Information Note). UNESCAP.
- Wahyuni, Lilis. (2022). Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 4(1).

Yusriadi. 2021. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta, Deepublish (Grup Penerbit CV. Budi Utama).

