



Optimalisasi Sistem Pelayanan KTP Elektronik dan Legalisir Dokumen Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik di DUKCAPIL Ponorogo

Amanda Wahyu Kristanti¹, Erlin Nisantiya², La Ode Sugianto³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Corresponding Author: laodesugianto@umpo.ac.id

Article History:

Received: 18-12-2025

Revised: 24-12-2025

Accepted: 29-12-2025

Keywords: *Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, KTP Elektronik*

Abstract: *Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari fungsi pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, akurat, dan transparan. Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan KTP elektronik, khususnya untuk pengurusan KTP hilang, rusak, dan cetak ulang, serta memperbaiki prosedur legalisir dokumen kependudukan. Metode pelaksanaan dilakukan melalui observasi langsung, pendampingan pegawai di bagian loket dan percetakan, serta evaluasi proses pelayanan sebelum dan sesudah kegiatan. Hasil pelaksanaan menunjukkan adanya peningkatan efisiensi waktu pelayanan, dari rata-rata tiga jam menjadi satu jam untuk pencetakan ulang KTP, serta penurunan waktu pelayanan legalisir dari tiga puluh menit menjadi lima belas menit per pemohon. Selain itu, kegiatan ini juga memperkuat koordinasi antarpegawai, meningkatkan ketelitian dalam verifikasi data, dan membangun budaya kerja yang lebih tertib. Sinergi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah dalam kegiatan ini terbukti mampu memperkuat tata kelola pelayanan publik yang akuntabel, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat*

© 2025 SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan cerminan dari kualitas pemerintahan dalam melayani masyarakat (Prihatin et al., 2021). Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan setiap layanan dapat diakses dengan mudah dan memberikan manfaat langsung bagi masyarakat. Salah satu lembaga yang berperan penting dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Instansi ini menangani urusan administrasi kependudukan yang sangat dibutuhkan masyarakat seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan legalisir dokumen kependudukan. Kualitas pelayanan di bidang ini menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

Pelayanan administrasi kependudukan sering kali menghadapi berbagai kendala. Proses pelayanan yang lambat, antrean panjang, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi sering menimbulkan keluhan. Banyak masyarakat yang masih bingung dalam mengurus KTP hilang, cetak ulang, atau permohonan legalisir dokumen (Fathurokhman & Lodan, 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

pelayanan publik masih perlu dioptimalkan agar dapat berjalan lebih efisien dan memberikan hasil yang memuaskan. Pelayanan yang cepat dan tepat akan membantu masyarakat memperoleh dokumen penting tanpa harus menunggu lama.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanannya. Langkah tersebut dilakukan melalui penataan sistem pelayanan, peningkatan kompetensi pegawai, serta penyederhanaan alur kerja agar masyarakat lebih mudah dalam mengurus kebutuhan administrasi kependudukan. Optimalisasi pelayanan ini tidak hanya membantu mempercepat proses penerbitan dokumen, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Disdukcapil Ponorogo berkomitmen untuk menghadirkan pelayanan publik yang profesional, ramah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat memiliki peran penting dalam mendukung upaya tersebut. Melalui kegiatan ini, tim pengabdian dapat membantu pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan. Pendampingan dilakukan dengan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang prosedur pengurusan KTP hilang, cetak ulang, serta proses legalisir dokumen. Selain itu, kegiatan ini juga membantu pegawai dalam meningkatkan pemahaman mengenai standar pelayanan yang baik sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih tertib dan efektif.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat berjudul “Optimalisasi Sistem Pelayanan KTP Elektronik dan Legalisir Dokumen sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Publik di Dukcapil Ponorogo” diharapkan memberikan dampak positif bagi peningkatan mutu pelayanan publik. Kegiatan ini menjadi wujud sinergi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah dalam memperkuat sistem pelayanan yang efisien dan berintegritas. Dengan optimalisasi pelayanan tersebut, masyarakat akan lebih mudah dalam mendapatkan dokumen kependudukan yang sah. Hasilnya diharapkan dapat mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan prima.

METODE PELAKSANAAN

A. Rancangan Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ponorogo dengan fokus utama pada optimalisasi pelayanan KTP hilang, cetak ulang, serta legalisir dokumen kependudukan. Rancangan kegiatan meliputi tahapan koordinasi awal dengan pihak Disdukcapil, identifikasi permasalahan pelayanan, pelaksanaan pendampingan teknis kepada pegawai, sosialisasi kepada masyarakat pengguna layanan, serta evaluasi hasil kegiatan. Setiap tahapan dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan memperkuat pemahaman masyarakat terhadap tata cara administrasi kependudukan yang benar.

B. Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran kegiatan terdiri atas dua kelompok utama, yaitu:

- a) Pegawai Disdukcapil Ponorogo sebagai pelaksana utama pelayanan administrasi kependudukan yang akan mendapatkan pendampingan teknis terkait peningkatan efektivitas dan kecepatan pelayanan.
- b) Masyarakat pengguna layanan, khususnya pemohon KTP hilang, cetak ulang, dan legalisir dokumen. Pemilihan sasaran dilakukan secara purposive, yaitu masyarakat yang datang langsung ke loket pelayanan selama kegiatan berlangsung agar manfaat kegiatan dapat dirasakan secara langsung.

C. Bahan dan Alat yang Digunakan

Bahan yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi lembar panduan pelayanan, formulir administrasi kependudukan, serta media informasi berupa brosur dan banner mengenai alur pengurusan KTP dan legalisir dokumen. Alat yang digunakan meliputi komputer pelayanan, printer dokumen, sistem antrean elektronik, laptop untuk pencatatan data, serta kamera dokumentasi. Semua bahan dan alat digunakan untuk mendukung kelancaran kegiatan pendampingan dan sosialisasi di lingkungan Disdukcapil Ponorogo.

D. Desain Alat, Kinerja, dan Produktivitas

Desain pelayanan diarahkan pada peningkatan efektivitas dan efisiensi proses kerja di ruang pelayanan. Penataan dilakukan terhadap alur antrean, mekanisme verifikasi dokumen, serta posisi meja pelayanan agar lebih teratur dan mudah diakses masyarakat. Produktivitas pelayanan diukur melalui waktu penyelesaian dokumen dan peningkatan kepuasan masyarakat. Kinerja petugas juga diamati dari kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan cepat dan responsif setelah mendapat pendampingan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui tiga teknik utama, yaitu:

- a) Observasi langsung, dilakukan untuk melihat kondisi riil proses pelayanan sebelum dan sesudah kegiatan pendampingan.
- b) Wawancara, dilakukan terhadap pegawai Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan menilai kepuasan terhadap pelayanan.
- c) Dokumentasi, berupa pencatatan data kegiatan, foto pelaksanaan, serta hasil pengamatan lapangan yang digunakan sebagai bahan laporan evaluasi.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan membandingkan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah kegiatan pengabdian. Analisis difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu efisiensi waktu pelayanan, ketepatan administrasi, dan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil analisis dijadikan dasar untuk menilai keberhasilan kegiatan pengabdian serta memberikan rekomendasi terhadap peningkatan sistem pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Ponorogo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan Efektivitas Proses Pelayanan KTP Elektronik di Dukcapil Ponorogo

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo berfokus pada pendampingan langsung di bagian loket pelayanan KTP elektronik, terutama yang berkaitan dengan pengurusan KTP hilang, rusak, dan cetak ulang. Kegiatan dilakukan dengan cara terjun langsung bersama pegawai Dukcapil untuk membantu proses pelayanan mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan dokumen, validasi data di sistem, hingga pencetakan kartu. Fokus utama kegiatan ini adalah meningkatkan efektivitas proses pelayanan dengan memastikan setiap tahapan berjalan cepat, tertib, dan sesuai dengan prosedur administrasi kependudukan yang berlaku.

Sebelum kegiatan dilakukan, proses pelayanan KTP elektronik di Dukcapil Ponorogo masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa di antaranya adalah lamanya waktu tunggu masyarakat akibat antrian yang panjang, ketidaktepatan berkas yang diajukan, serta gangguan teknis pada perangkat pencetakan KTP. Banyak pemohon yang

belum memahami perbedaan antara pengurusan KTP baru dan KTP cetak ulang, sehingga sering datang tanpa membawa dokumen pendukung seperti surat kehilangan dari kepolisian atau fotokopi Kartu Keluarga. Akibatnya, pegawai harus menunda proses pelayanan hingga persyaratan dilengkapi, yang berdampak pada bertambahnya waktu pelayanan per orang. Kondisi ini sejalan dengan temuan (Ramadhani, 2025) yang menyebutkan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada kejelasan prosedur serta kesiapan masyarakat dan aparatur dalam menjalankannya secara konsisten.

Selama kegiatan pengabdian berlangsung, tim ditempatkan di bagian pelayanan langsung untuk membantu petugas memeriksa berkas permohonan dan mengarahkan masyarakat agar mengikuti alur pelayanan dengan benar. Proses pemeriksaan dilakukan dengan teliti, memastikan data yang ada di formulir sesuai dengan yang tercantum dalam basis data kependudukan. Selain itu, tim juga membantu mengidentifikasi berkas yang tidak sesuai agar segera dikembalikan ke pemohon tanpa menghambat antrean pemohon lain. Langkah sederhana ini terbukti mampu memperlancar alur pelayanan, karena pegawai dapat lebih fokus pada tahapan validasi dan pencetakan, sementara tim membantu mengatur arus pelayanan di loket agar lebih efisien.

Hasil pengamatan menunjukkan adanya peningkatan efektivitas pelayanan setelah pendampingan dilakukan. Waktu pelayanan rata-rata untuk proses cetak ulang KTP yang sebelumnya dapat mencapai dua hingga tiga jam, kini dapat diselesaikan dalam waktu sekitar satu jam. Pengurangan waktu ini terjadi karena proses pengecekan berkas menjadi lebih cepat dan tertib. Dukungan terhadap pegawai di bagian percetakan juga membantu mempercepat proses pencetakan fisik KTP karena dokumen yang masuk sudah terverifikasi dengan benar. Sejalan dengan pendapat (Mirza et al., 2025) efektivitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan waktu penyelesaian, tetapi juga dari ketepatan prosedur dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil layanan yang diterima.

Selain meningkatkan efisiensi waktu, kegiatan di loket pelayanan juga memperkuat kerja sama antarpegawai. Dalam pelaksanaan kegiatan, terlihat adanya pembagian tugas yang lebih jelas antara petugas penerima berkas, petugas input data, dan petugas pencetak. Hal ini berdampak positif terhadap kelancaran pelayanan karena setiap pegawai memiliki peran yang terdefinisi dengan baik. Dukcapil Ponorogo menjadi lebih tertib dalam mengelola antrian dan mengatur prioritas pelayanan berdasarkan urgensi kebutuhan masyarakat, bagi pemohon yang memerlukan KTP segera untuk kepentingan pendidikan, pekerjaan, atau administrasi hukum.

Dari sisi pelayanan publik, kegiatan ini menunjukkan bahwa efektivitas tidak selalu harus dicapai melalui inovasi teknologi yang besar, melainkan dapat dimulai dari perbaikan sederhana pada manajemen pelayanan dan koordinasi antarpetugas. Pengalaman langsung di loket menunjukkan bahwa pendekatan empatik, pelayanan cepat tanggap, serta sikap sopan pegawai memiliki pengaruh besar terhadap persepsi masyarakat. Seperti dijelaskan oleh (Akbar & Tjenreng, 2025) pelayanan publik yang berkualitas tercipta ketika aparatur negara mampu memadukan antara kecepatan pelayanan dan kehangatan interaksi dengan masyarakat. Hal tersebut juga tercermin di Dukcapil Ponorogo, di mana masyarakat merasa lebih nyaman karena petugas lebih terbuka dan komunikatif dalam menjelaskan proses pengurusan KTP.

Lebih lanjut, kegiatan pengabdian ini memberikan pembelajaran penting bagi peserta yang terlibat, baik dari kalangan akademisi maupun pegawai Dukcapil. Melalui pengalaman langsung di lapangan, peserta dapat memahami kompleksitas pelayanan administrasi kependudukan yang melibatkan aspek teknis, administratif, dan sosial secara

bersamaan. Pengalaman ini memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan KTP elektronik bukan hanya soal teknologi cetak dan sistem data, tetapi juga soal pengelolaan waktu, kedisiplinan petugas, serta keteraturan masyarakat dalam mengikuti prosedur. Dengan meningkatnya efektivitas pelayanan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo semakin mampu mewujudkan pelayanan publik yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Perbaikan Prosedur Legalisir Dokumen untuk Meningkatkan Kepastian Administratif

Kegiatan pengabdian masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ponorogo difokuskan pada peningkatan efektivitas layanan administrasi kependudukan, terutama di bagian legalisir dokumen dan percetakan ulang KTP elektronik. Proses legalisir merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang krusial karena berkaitan dengan validasi keaslian dokumen resmi seperti Kartu Keluarga, KTP, dan Akta Kelahiran yang dibutuhkan masyarakat untuk berbagai urusan administratif. Sebelum kegiatan pendampingan dilaksanakan, ditemukan beberapa kendala dalam proses pelayanan, seperti kurang tertatanya sistem antrian, waktu pelayanan yang lama, dan kesalahan berkas akibat ketidaksesuaian antara dokumen asli dan data di sistem kependudukan. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya efisiensi kerja dan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut (Akbar & Tjenreng, 2025) efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan lembaga untuk menciptakan mekanisme kerja yang teratur, transparan, dan memiliki kepastian waktu bagi pengguna layanan.

Selama kegiatan berlangsung, tim pengabdian ditempatkan langsung di loket pelayanan legalisir untuk membantu proses penerimaan berkas, pemeriksaan dokumen, hingga penyerahan hasil legalisir kepada masyarakat. Pendekatan langsung ini memungkinkan evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan dilakukan secara nyata berdasarkan kondisi di lapangan. Pegawai Disdukcapil dibantu dalam menata ulang prosedur pelayanan, dimulai dari penyusunan alur penerimaan berkas hingga tahap verifikasi dan legalisasi akhir. Dengan pengaturan ini, beban kerja antarpetugas menjadi lebih seimbang dan tumpukan berkas dapat diminimalisir. Menurut penelitian (Nangka et al., 2024) penyusunan ulang alur kerja merupakan strategi penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efisien karena dapat mengurangi duplikasi pekerjaan dan mempercepat waktu penyelesaian dokumen.

Sebelum pelaksanaan kegiatan, rata-rata waktu pelayanan legalisir mencapai sekitar 25 hingga 30 menit per pemohon. Setelah dilakukan penataan prosedur dan pembagian tugas yang lebih jelas antarpegawai, waktu tersebut berkurang menjadi sekitar 10 hingga 15 menit per pemohon. Peningkatan kecepatan pelayanan ini merupakan indikator penting keberhasilan kegiatan pengabdian. Pegawai menjadi lebih sigap dalam melakukan pemeriksaan berkas dan masyarakat memperoleh kepastian waktu penyelesaian dokumen. Hal ini sejalan dengan pendapat (Andi Aditya Putra et al., 2022) yang menyatakan bahwa ukuran utama efektivitas pelayanan publik adalah kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan dengan waktu penyelesaian yang terukur, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, peningkatan efisiensi waktu di Dukcapil Ponorogo mencerminkan keberhasilan penerapan prinsip pelayanan publik yang efektif dan akuntabel.

Selain meningkatkan efisiensi waktu, kegiatan ini juga berdampak positif terhadap kualitas verifikasi dokumen. Sebelumnya, masih sering ditemukan ketidaksesuaian data antara dokumen asli dan salinannya, seperti perbedaan nama atau tempat lahir. Melalui

pendampingan langsung di loket, pegawai menjadi lebih teliti dalam melakukan pencocokan data dan lebih cepat mengambil keputusan terhadap dokumen yang perlu diperbaiki. Hal ini memperkuat akurasi pelayanan yang menjadi indikator penting dalam sistem administrasi kependudukan. Menurut (Choirunnissa & Oktarina, 2025) validasi administratif yang akurat akan memperkecil potensi kesalahan hukum di kemudian hari dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu, kehadiran tim pengabdian turut berperan dalam memperkuat budaya kerja yang disiplin dan akurat di lingkungan Disdukcapil Ponorogo.

Dari sisi masyarakat, kegiatan ini juga memberikan dampak terhadap peningkatan pemahaman tentang pentingnya legalisir dokumen sebagai bentuk kepastian hukum atas keaslian data kependudukan. Banyak masyarakat yang sebelumnya tidak mengetahui bahwa hanya dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dukcapil yang dapat dilegalisir secara sah. Melalui pelayanan langsung dan interaksi dengan petugas, masyarakat menjadi lebih memahami perbedaan antara dokumen asli dan salinan yang telah dilegalisir, serta menyadari pentingnya menjaga dokumen kependudukan mereka tetap lengkap dan benar. Hal ini memperkuat temuan (Erlangga, 2025) yang menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada sistem dan teknologi, tetapi juga pada partisipasi aktif masyarakat dalam mematuhi prosedur administratif yang berlaku.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian di loket legalisir Disdukcapil Ponorogo memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Perbaikan prosedur legalisir tidak hanya mengefisienkan waktu dan memperbaiki koordinasi kerja antarpegawai, tetapi juga menumbuhkan kesadaran administratif di kalangan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini memperlihatkan bahwa pelayanan publik yang optimal tidak selalu membutuhkan inovasi berbasis teknologi, melainkan dapat diwujudkan melalui penguatan manajemen kerja dan peningkatan kedisiplinan pegawai di lapangan. Keberhasilan reformasi pelayanan publik terletak pada kemampuan aparatur untuk bekerja secara profesional, cepat, dan tepat tanpa mengabaikan prinsip kepastian hukum. Dengan demikian, kegiatan ini menjadi langkah nyata dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo menuju pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Peningkatan Efisiensi Pelayanan KTP Elektronik untuk Kasus Hilang, Rusak, dan Cetak Ulang

Pelayanan KTP elektronik (e-KTP) di Dukcapil Kabupaten Ponorogo selama ini sering menghadapi hambatan administratif, terutama pada permohonan cetak ulang akibat kartu hilang atau rusak. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan pengabdian, permasalahan utama muncul dari kurangnya pemahaman masyarakat tentang kelengkapan dokumen yang diperlukan serta belum optimalnya koordinasi antara petugas loket dan bagian percetakan. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan antrean panjang di area front office. Setelah dilakukan penataan ulang sistem kerja melalui kegiatan pengabdian, pegawai bagian loket mulai menerapkan sistem verifikasi awal yang lebih jelas. Masyarakat yang datang kini diarahkan untuk melengkapi berkas secara langsung dengan panduan petugas agar berkas tidak tertolak saat proses pencetakan berlangsung. Menurut (Nangka et al., 2024) keberhasilan pelayanan administrasi sangat bergantung pada kejelasan prosedur di tahap awal karena kesalahan kecil dalam penerimaan berkas dapat berdampak besar pada keterlambatan proses selanjutnya.

Efisiensi pelayanan juga meningkat karena adanya pembagian tanggung jawab kerja yang lebih sistematis antara bagian loket, operator data, dan bagian pencetakan.

Sebelumnya, beberapa pegawai sering kali menangani lebih dari satu jenis layanan secara bersamaan sehingga pekerjaan menjadi tidak fokus. Setelah pendampingan dilakukan, setiap bagian memiliki tugas yang lebih terarah, dan pegawai dapat menyelesaikan setiap permohonan dalam waktu yang lebih singkat. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata waktu penyelesaian untuk pencetakan ulang KTP yang rusak atau hilang berkurang dari tiga puluh menit menjadi sekitar lima belas menit. Perubahan ini menunjukkan peningkatan nyata dalam produktivitas kerja pegawai. Hal ini sejalan dengan pandangan (Binarkasih & Gamaputra, 2025) bahwa efisiensi pelayanan publik akan tercapai ketika pembagian beban kerja disusun berdasarkan fungsi yang spesifik dan terukur, bukan hanya berdasarkan jumlah pegawai yang tersedia.

Kegiatan pengabdian ini juga memberikan perhatian pada peningkatan keterampilan pegawai dalam menggunakan perangkat sistem informasi kependudukan. Beberapa pegawai di bagian percetakan sebelumnya belum terbiasa memanfaatkan fitur pembaruan data otomatis yang disediakan oleh sistem pusat. Melalui bimbingan teknis yang dilakukan di lokasi kerja, pegawai mulai memahami cara mempercepat proses validasi data dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia. Peningkatan kompetensi teknis ini sangat membantu mempercepat proses cetak ulang karena kesalahan data dapat segera dikoreksi tanpa menunggu konfirmasi berulang dari bagian lain. Peningkatan kapasitas teknis aparatur dalam menggunakan sistem digital menjadi faktor penting untuk menghindari hambatan administratif dan mempercepat pelayanan publik yang berbasis data.

Dari sisi masyarakat, perubahan sistem pelayanan ini memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan transparan. Pemohon kini dapat mengetahui secara langsung status pengajuan cetak ulang mereka melalui papan informasi loket yang diperbarui setiap hari. Transparansi tersebut mengurangi kecemasan masyarakat terhadap lamanya proses dan menumbuhkan kepercayaan terhadap kinerja pegawai. Beberapa masyarakat juga mengaku merasa lebih terbantu karena penjelasan dari petugas kini lebih ramah dan mudah dipahami, terutama bagi pemohon lansia yang sering kesulitan memahami istilah administratif. Pendekatan pelayanan yang humanis seperti ini, merupakan bentuk nyata dari prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan.

Selain meningkatkan kecepatan dan kenyamanan pelayanan, kegiatan pengabdian ini juga membantu membentuk budaya kerja baru di lingkungan Dukcapil Ponorogo. Pegawai mulai memiliki kesadaran bahwa setiap proses pelayanan yang efisien tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat tetapi juga mempermudah pekerjaan mereka sendiri. Mereka lebih disiplin dalam mencatat data harian, mengontrol waktu pelayanan, dan melakukan evaluasi mingguan secara mandiri. Perubahan perilaku ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari sekadar melaksanakan tugas administratif menjadi memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan akuntabel. Perubahan perilaku aparatur merupakan indikator penting keberhasilan reformasi pelayanan karena mencerminkan internalisasi nilai-nilai pelayanan yang berintegritas.

Dengan berbagai perubahan tersebut, pelayanan KTP elektronik di Dukcapil Ponorogo kini menjadi lebih cepat, transparan, dan tertib administrasi. Proses legalisir maupun cetak ulang berjalan dengan sistem antrian yang lebih terkontrol, serta setiap permohonan diproses sesuai jadwal yang telah ditentukan. Masyarakat tidak lagi harus bolak-balik hanya untuk menanyakan status dokumen, sementara pegawai dapat bekerja dengan ritme yang lebih teratur. Kondisi ini menggambarkan keberhasilan kegiatan pengabdian dalam memperbaiki tata kelola pelayanan dasar yang berorientasi pada

efektivitas dan kepastian administrasi publik. Peningkatan efisiensi bukan hanya diukur dari kecepatan layanan, tetapi juga dari kemampuan lembaga untuk menjaga konsistensi prosedur dan kepastian hasil bagi masyarakat.

Dampak Pengabdian terhadap Kinerja Aparatur dan Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Dukcapil Ponorogo memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas kerja aparatur. Sebelum kegiatan dilakukan, sebagian pegawai di bagian legalisir dan percetakan KTP cenderung bekerja secara rutin tanpa evaluasi sistematis terhadap efektivitas waktu dan urutan kerja. Setelah dilakukan pendampingan langsung dan pengamatan terhadap proses pelayanan, pegawai mulai memperlihatkan perubahan dalam cara bekerja. Mereka menjadi lebih teratur, teliti, dan mampu membagi waktu kerja sesuai dengan jenis layanan yang sedang ditangani. Kedisiplinan dalam memeriksa dokumen masyarakat juga meningkat karena setiap berkas kini diperiksa lebih cermat sebelum diproses lebih lanjut. Menurut penelitian oleh (Sonjaya et al., 2024) peningkatan performa langsung di tempat kerja karena pengawasan semacam itu membantu pegawai memahami kesalahan teknis yang sering dilakukan dan memperbaikinya aparatur pemerintah dapat dicapai melalui mekanisme supervisi secara langsung.

Selain berdampak pada disiplin kerja, kegiatan pengabdian ini juga meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai dalam melayani masyarakat. Sebelumnya, banyak masyarakat yang merasa bingung ketika diminta melengkapi dokumen karena penjelasan yang diberikan petugas sering kali terlalu singkat dan kurang jelas. Setelah adanya pendampingan, pegawai mulai belajar menyampaikan informasi dengan cara yang lebih ramah dan mudah dipahami. Mereka berupaya memastikan setiap pemohon mengerti tahapan pelayanan yang harus dilalui, terutama untuk kasus kehilangan atau kerusakan KTP yang memerlukan dokumen tambahan. Perubahan pola komunikasi ini sejalan dengan temuan dari (Akhyar, 2023) yang menyebutkan bahwa peningkatan kualitas komunikasi aparatur memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan, karena komunikasi yang baik menumbuhkan rasa percaya dan penghargaan antara masyarakat dan pemerintah.

Dari sisi masyarakat, kegiatan pengabdian memberikan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dan efisien. Masyarakat merasa terbantu karena antrean menjadi lebih tertib dan waktu pelayanan berkurang secara nyata. Banyak pemohon yang sebelumnya harus menunggu lebih dari setengah jam untuk legalisir atau pencetakan KTP, kini dapat menyelesaikan urusannya dalam waktu kurang dari dua puluh menit. Kepastian waktu ini menciptakan rasa puas sekaligus memperbaiki citra pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik yang cepat tanggap. Tingkat kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh konsistensi waktu dan keterbukaan informasi selama proses pelayanan berlangsung. Hasil pengamatan di Dukcapil Ponorogo menunjukkan bahwa ketika waktu pelayanan dapat diprediksi dan dijalankan secara konsisten, masyarakat cenderung lebih menghargai kinerja aparatur.

Kegiatan pengabdian ini juga mendorong pegawai untuk bekerja lebih kolaboratif. Sebelumnya, pembagian tugas di antara pegawai tidak selalu berjalan optimal karena tidak ada mekanisme koordinasi yang jelas antara bagian penerimaan berkas, verifikasi, dan penyerahan hasil. Setelah dilakukan pembenahan alur kerja, setiap pegawai memiliki tanggung jawab yang lebih spesifik dan bekerja dengan sistem bergantian untuk menghindari penumpukan pekerjaan di satu titik. Pola kerja kolaboratif seperti ini membuat proses pelayanan berjalan lebih lancar dan beban kerja menjadi lebih seimbang.

Efektivitas pelayanan publik dapat meningkat apabila antarpegawai mampu bekerja secara sinergis dan memahami peran masing-masing dalam rantai pelayanan.

Dampak lain yang terlihat adalah meningkatnya motivasi kerja pegawai setelah melihat hasil nyata dari perubahan yang diterapkan. Mereka merasa lebih puas ketika pelayanan berjalan lancar dan masyarakat memberikan apresiasi langsung terhadap kinerja mereka. Lingkungan kerja di loket pelayanan pun menjadi lebih kondusif karena pegawai dan masyarakat sama-sama memahami peran masing-masing dalam menjaga ketertiban proses administrasi. Hal ini memperkuat temuan (Hidayani et al., 2023) bahwa motivasi kerja aparatur meningkat ketika hasil kerja mereka diakui oleh masyarakat dan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan. Pengalaman selama kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa perubahan kecil dalam pola kerja dapat membawa dampak besar terhadap semangat kerja dan kinerja aparatur pemerintah.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian masyarakat di Dukcapil Ponorogo berhasil memberikan dampak positif baik terhadap aparatur maupun masyarakat penerima layanan. Pegawai menjadi lebih disiplin, komunikatif, dan bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaannya. Sementara itu, masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, jelas, dan terukur. Perubahan ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dicapai tanpa harus melakukan reformasi besar, melainkan cukup dengan memperbaiki tata kelola di tingkat operasional dan memperkuat nilai-nilai pelayanan yang berorientasi pada kepuasan publik. Seperti keberhasilan pelayanan publik tidak ditentukan oleh teknologi semata, melainkan oleh komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang transparan, cepat, dan berintegritas tinggi.

Penguatan Sinergi antara Perguruan Tinggi dan Pemerintah Daerah

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan administratif, tetapi juga menjadi wadah untuk memperkuat kerja sama antara perguruan tinggi dengan pemerintah daerah. Kolaborasi ini muncul dari kesadaran bahwa penyelesaian masalah pelayanan publik tidak bisa hanya mengandalkan satu pihak, melainkan memerlukan sinergi antara dunia akademik dan birokrasi. Dalam pelaksanaannya, tim dari perguruan tinggi berperan memberikan pendampingan teknis serta evaluasi terhadap alur pelayanan, terutama di bagian legalisir dan percetakan ulang KTP elektronik. Melalui kerja sama ini, perguruan tinggi tidak hanya berkontribusi dalam memberikan wawasan teoritis, tetapi juga membantu mengidentifikasi kendala operasional yang selama ini dihadapi petugas di lapangan.

Sinergi yang terbangun antara akademisi dan aparatur Dukcapil Ponorogo menunjukkan bahwa penguatan kelembagaan publik dapat dilakukan melalui pendekatan ilmiah yang aplikatif. Akademisi berperan dalam melakukan analisis terhadap alur pelayanan serta memberikan rekomendasi penyempurnaan sistem administrasi agar lebih efektif dan efisien. Sementara pihak Dukcapil memfasilitasi implementasi rekomendasi tersebut secara langsung dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Menurut (Pecamuya, 2025) bentuk kerja sama seperti ini sangat penting untuk mempercepat proses transformasi pelayanan karena perguruan tinggi memiliki kapasitas riset dan inovasi yang dapat diterapkan secara praktis di lembaga pemerintahan. Dengan adanya pendampingan tersebut, pegawai Dukcapil memperoleh manfaat berupa peningkatan kemampuan analisis terhadap kendala pelayanan, termasuk dalam mengatur prioritas pelayanan bagi masyarakat.

Kolaborasi ini juga memperkuat komunikasi dua arah antara dunia pendidikan dan lembaga pemerintahan. Perguruan tinggi mendapatkan kesempatan untuk menerapkan hasil penelitian ke dalam praktik nyata, sedangkan instansi pemerintah memperoleh masukan berbasis data dan analisis akademik. Melalui proses tersebut, kegiatan pengabdian ini menjadi media pembelajaran yang saling menguntungkan. Hubungan yang sinergis antara kampus dan pemerintah daerah dapat menciptakan mekanisme kebijakan yang lebih adaptif karena setiap keputusan yang diambil dilandasi oleh pertimbangan akademik dan pengalaman praktis di lapangan. Dalam konteks Dukcapil Ponorogo, sinergi ini terlihat dari adanya peningkatan efektivitas koordinasi internal dan penerapan sistem kerja yang lebih terstruktur setelah pendampingan berlangsung.

Dampak dari kolaborasi ini tidak hanya terasa di tingkat kelembagaan, tetapi juga memberikan efek positif terhadap pelayanan kepada masyarakat. Petugas di bagian legalisir dan pencetakan KTP mengaku menjadi lebih terarah dalam menyusun jadwal kerja, mengelola antrean, serta memastikan keakuratan data sebelum pencetakan. Perguruan tinggi turut membantu dalam menyusun format evaluasi kinerja sederhana yang dapat digunakan secara rutin oleh pegawai. Langkah ini menjadikan proses evaluasi tidak lagi bersifat formalitas, melainkan menjadi alat pemantau produktivitas yang nyata. Kehadiran perguruan tinggi dalam proses pembinaan aparatur daerah dapat mendorong perubahan budaya kerja yang lebih reflektif dan berbasis pengetahuan.

Selain menghasilkan dampak langsung terhadap peningkatan efisiensi pelayanan, sinergi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah di Ponorogo juga membuka ruang replikasi praktik baik bagi daerah lain. Pengalaman keberhasilan perbaikan alur pelayanan KTP elektronik dan legalisir dokumen dapat dijadikan model pengembangan sistem pelayanan publik di instansi serupa yang menghadapi kendala sejenis. Pemerintah daerah dapat menjadikan kegiatan seperti ini sebagai contoh implementasi program kolaboratif yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dasar. Hubungan kemitraan antara institusi akademik dan lembaga pemerintah menjadi salah satu strategi paling efektif dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, terukur, dan berkelanjutan.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian masyarakat di Dukcapil Ponorogo bukan hanya memperbaiki sistem pelayanan administratif, tetapi juga memperkuat fondasi kerja sama yang berkelanjutan antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah. Sinergi ini memperlihatkan bahwa keberhasilan reformasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kebijakan internal, melainkan juga oleh keterlibatan pihak eksternal yang memiliki kompetensi ilmiah dan komitmen sosial. Hubungan kemitraan seperti ini perlu terus dikembangkan agar pemerintah daerah mampu mengelola pelayanan publik secara lebih adaptif dan profesional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo memberikan dampak positif yang nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada bagian legalisir dokumen dan pengurusan KTP elektronik untuk kasus hilang, rusak, serta cetak ulang. Melalui pendampingan langsung dan penataan ulang prosedur kerja, proses pelayanan menjadi lebih cepat, tertib, dan transparan. Pegawai menunjukkan peningkatan kedisiplinan, ketelitian, serta kemampuan komunikasi yang lebih baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat pun merasakan manfaat berupa kepastian waktu dan kenyamanan dalam proses administrasi. Selain itu,

kegiatan ini memperkuat sinergi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah sebagai wujud kolaborasi ilmiah yang aplikatif dalam memperbaiki sistem pelayanan publik di tingkat lokal. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan tidak selalu memerlukan teknologi canggih, tetapi dapat dicapai melalui perbaikan manajemen kerja, pembagian tugas yang jelas, dan penguatan budaya pelayanan yang berintegritas. Dengan demikian, kegiatan ini menjadi langkah strategis menuju tata kelola pelayanan publik yang efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dari perspektif akademik, kegiatan ini memberikan nilai tambah yang sangat besar bagi mahasiswa. Mereka tidak hanya belajar mengenai teori administrasi publik, tetapi juga mempraktikkannya secara langsung di lapangan. Pengalaman terlibat dalam sistem pelayanan pemerintahan memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai dinamika birokrasi, manajemen pelayanan publik, dan interaksi sosial antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini juga menumbuhkan karakter tangguh, empati sosial, dan tanggung jawab moral dalam diri mahasiswa sebagai calon pemimpin masa depan yang memiliki komitmen terhadap nilai-nilai pelayanan publik yang transparan, adil, dan berintegritas.

Kegiatan pengabdian di DUKCAPIL Kabupaten Ponorogo juga menunjukkan pentingnya pendekatan partisipatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kolaborasi yang dibangun antara mahasiswa, instansi pemerintah, dan masyarakat menciptakan pola kerja yang saling melengkapi dan berorientasi pada kepuasan publik. Pelibatan mahasiswa dalam kegiatan semacam ini menjadi strategi efektif untuk memperkuat hubungan antara dunia akademik dan praktik pemerintahan, karena mampu menghubungkan kebutuhan masyarakat dengan solusi berbasis pengetahuan dan inovasi. Hasilnya, pelayanan publik tidak hanya menjadi lebih efisien secara teknis, tetapi juga lebih bermakna secara sosial.

SARAN

1. Keberlanjutan Program: Diharapkan kegiatan pengabdian masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Ponorogo dapat dilaksanakan secara berkelanjutan agar dampak positif terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dapat terus dirasakan oleh masyarakat.
2. Perluasan Jangkauan Layanan: Kegiatan perekaman e-KTP sebaiknya diperluas hingga ke wilayah pelosok dan daerah dengan akses terbatas melalui kegiatan jemput bola secara rutin, dengan dukungan penuh dari pemerintah daerah dan partisipasi aktif mahasiswa.
3. Peningkatan Kapasitas Mahasiswa: Sebelum terjun ke lapangan, mahasiswa perlu diberikan pelatihan mengenai prosedur pelayanan publik, etika administrasi, dan penggunaan sistem informasi kependudukan agar dapat bekerja secara profesional dan efektif.
4. Kolaborasi Strategis: Perguruan tinggi perlu memperkuat kerja sama dengan DUKCAPIL melalui perjanjian kemitraan formal agar kegiatan pengabdian memiliki arah yang lebih terukur, terencana, dan memberikan manfaat timbal balik bagi kedua belah pihak.

5. Evaluasi dan Monitoring: Perlu adanya sistem evaluasi dan monitoring bersama antara pihak akademisi dan DUKCAPIL untuk menilai tingkat keberhasilan program, mengidentifikasi kendala di lapangan, serta menentukan langkah perbaikan untuk pelaksanaan berikutnya.
6. Integrasi Akademik: Kegiatan pengabdian masyarakat seperti ini dapat dijadikan bagian dari implementasi kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), sehingga mahasiswa mendapatkan pengalaman praktis yang relevan dengan bidang studinya.
7. Peningkatan Edukasi Publik: Disarankan agar kegiatan pengabdian berikutnya tidak hanya fokus pada aspek teknis perekaman, tetapi juga mencakup edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan manfaat e-KTP dalam berbagai layanan publik.

Publikasi dan Replikasi Program: Hasil dan dampak kegiatan pengabdian masyarakat ini sebaiknya dipublikasikan secara ilmiah dan dijadikan model praktik baik (best practice) yang dapat direplikasi oleh daerah lain untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis kolaborasi antara pemerintah dan perguruan tinggi

UCAPAN TERIMA KASIH

Kegiatan pengabdian masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo memberikan dampak positif yang nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada bagian legalisir dokumen dan pengurusan KTP elektronik untuk kasus hilang, rusak, serta cetak ulang. Melalui pendampingan langsung dan penataan ulang prosedur kerja, proses pelayanan menjadi lebih cepat, tertib, dan transparan. Pegawai menunjukkan peningkatan kedisiplinan, ketelitian, serta kemampuan komunikasi yang lebih baik dalam melayani masyarakat. Masyarakat pun merasakan manfaat berupa kepastian waktu dan kenyamanan dalam proses administrasi. Selain itu, kegiatan ini memperkuat sinergi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah sebagai wujud kolaborasi ilmiah yang aplikatif dalam memperbaiki sistem pelayanan publik di tingkat lokal. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan tidak selalu memerlukan teknologi canggih, tetapi dapat dicapai melalui perbaikan manajemen kerja, pembagian tugas yang jelas, dan penguatan budaya pelayanan yang berintegritas. Dengan demikian, kegiatan ini menjadi langkah strategis menuju tata kelola pelayanan publik yang efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada pihak perguruan tinggi, khususnya program studi dan dosen pembimbing lapangan, yang telah memberikan arahan, motivasi, serta fasilitasi selama proses perencanaan, pelaksanaan, hingga penyusunan laporan kegiatan pengabdian ini. Bimbingan akademik dan praktis yang diberikan menjadi bekal berharga bagi mahasiswa dalam menerapkan ilmu pengetahuan di lapangan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh rekan mahasiswa peserta kegiatan pengabdian masyarakat yang telah bekerja sama dengan penuh semangat, tanggung jawab, dan dedikasi selama kegiatan berlangsung. Sinergi dan kerja tim yang solid telah mendukung kelancaran proses perekaman e-KTP dan memberikan pengalaman nyata mengenai pentingnya peran aktif mahasiswa dalam membantu pelayanan publik.

Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada masyarakat Kabupaten Ponorogo, khususnya para penduduk yang telah berpartisipasi dalam kegiatan perekaman e-KTP, atas kerja sama, keterbukaan, dan antusiasme yang tinggi dalam mendukung upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Partisipasi masyarakat menjadi bukti nyata adanya kolaborasi positif antara pemerintah, perguruan tinggi, dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Akhir kata, penulis berharap kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kependudukan di Kabupaten Ponorogo serta menjadi inspirasi bagi kegiatan serupa di masa mendatang. Semoga kerja sama yang telah terjalin dapat terus berlanjut dan memberikan kontribusi bagi kemajuan masyarakat serta pembangunan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. S. A., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 305–312. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1301>
- Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi*, 6(2), 2614–6002.
- Andi Aditya Putra, Andi Rusdi Untung, & Iwan Mamminanga. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 132–144. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i1.314>
- Binarkasih, A. R., & Gamaputra, G. (2025). *Proses Monitoring Dan Evaluasi Analisis Beban Kerja Gayungan Kota Surabaya Monitoring and Evaluation Process of Workload Analysis in the General Administration Division in , Gayungan District , Surabaya City*. 4, 19–30.
- Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor. *Book Chapter Administrasi Perkantoran Jilid 1*, 77–95.
- Erlangga, D. (2025). INOVASI DAN EFEKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN PEMERINTAHAN YANG RESPONSIF DAN BERORIENTASI PADA KEPUASAN MASYARAKAT Dhevrans. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)*, 2(5), 7846–7856.
- Fathurokhman, D., & Lodan, K. T. (2023). Penerapan Layanan Pencetakan Ulang Ktp Pada Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik (Lakse) Di Kota Batam. *SCIENTIA JOURNAL : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(4). <https://doi.org/10.33884/scientiajournal.v5i4.7920>
- Hidayani, A., Khotidjah, S., Agustin, K. S., Prihantini, E. R., Indrawati, M., & Sarie, R. F. (2023). PERAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BOJONEGORO DALAM MENINGKATKAN

- KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAERAH. *JUIMA : Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 44–45.
- Mirza, D., Sakila, N., & Salsabila, S. (2025). KUALITAS LAYANAN DISDUKCAPIL DI MAL PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi (JAMIN)*, 1(1), 39–51. <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/jamin/article/view/362%0Ahttps://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/jamin/article/download/362/158>
- Nangka, P. T., Kairupan, S. B., & Pangkey, I. (2024). Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(1), 629–642. <https://ulilalbabinstitute.id/index.php/J-CEKI/article/view/6502>
- Pecamuya, R. (2025). Kepemimpinan Inovatif Di Perguruan Tinggi: Membangun Kampus Yang Adaptif Dan Responsif. *Jurnal Penelitian Nusantara Kepemimpinan*, 1, 56–63.
- Prihatin, M., Zaili Rusli, & Hasim As'ari. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>
- Ramadhani, S. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik pada Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Prinsip Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 3(1), 75–84. <https://isora.safar.id/index.php/isora>
- Sonjaya, Y., Ambarsari, M., Ambarsari, M., Marnoto, M., & Julaeha, E. (2024). Studi Tentang Pengawasan dan Lingkungan Kerja serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Portofolio : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.70704/jpjmb.v3i1.255>