

**PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK DALAM KONTES KEPENDUDUKAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI**

**Margareta Noviani Amus^{1*}, Saryono Yohanes²,
Herminus Ratu Udju³, Siti Ainul Kholipah⁴**

Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia¹, Politeknik SCI Cirebon, Indonesia⁴
Email: amusnovi1@gmail.com¹, nengiip30@gmail.com⁴

*Correspondence

INFO ARTIKEL

Diterima : 28-05-2023
Direvisi : 09-06-2023
Disetujui : 09-09-2023

Kata kunci: Pelaksanaan;
Penghambat; Pelayanan; Kartu
Identitas; Penduduk.

ABSTRAK

Strategi utama bagi organisasi pelayanan administratif di Indonesia, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adalah meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan yang memuaskan adalah yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam memenuhi hak-hak administratif penduduk dan perlindungan terkait penerbitan dokumen kependudukan. Pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai upaya untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik dari para aparatur pemerintah. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris yang menggunakan data primer dan data sekunder dengan melakukan penggalan langsung dari sumbernya, yaitu mengkaji pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan publik yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Manggarai belum mencapai tingkat optimal, sebagaimana terlihat dari keluhan masyarakat mengenai pembuatan berkas yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. (2) Terdapat beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam konteks pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Manggarai, antara lain sarana dan prasarana yang kurang memadai, sumber daya manusia yang terbatas, dan rendahnya kesadaran masyarakat.

ABSTRACT

The main strategy for administrative service organizations in Indonesia, including the Population and Civil Registration Office, is to improve service quality to meet public satisfaction. A satisfactory service is one that meets the needs and expectations of the community. The quality of public services is an important indicator in fulfilling the population's administrative rights and protections related to the issuance of population documents. The government has issued Law Number 25 of 2009 concerning Public Services as an effort to provide the best quality of service from government officials. This research is an empirical juridical research that uses primary data and secondary data by extracting directly from the source, namely examining the implementation of Law Number 25 of 2009 in the context of the Population and Civil Registration Office of Manggarai Regency. The data was analyzed descriptively qualitatively. The results showed that: (1) Public services provided by the Population and Civil Registration Office of Kabupaten Manggarai have not yet reached an optimal level,

Keywords: *Implementation;
Obstacles; Services; Identity
Cards; Population.*

as can be seen from public complaints about the production of files that are not in accordance with predetermined standards. (2) There are several factors that hinder the implementation of Law No. 25/2009 in the context of public services in the field of population and civil registration in Kabupaten Manggarai, including inadequate facilities and infrastructure, limited human resources, and low public awareness.



Attribution-ShareAlike 4.0 International

Pendahuluan

Sejak diberlakukan otonomi daerah, pelayanan publik telah menjadi topik yang sering dibahas, karena kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan implementasi otonomi daerah (Dora, 2018). Pemerintah selalu mengedepankan prinsip bahwa aparatur pemerintah bertugas sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan tujuan untuk memberikan standar pelayanan terbaik dari para aparatur pemerintah (Christarto, 2020). Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara (Widanti, 2022). Salah satu pelayanan publik tersebut adalah pelayanan administrasi kependudukan yang sampai saat ini pemerintah masih terus melakukan inovasi pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Atthahara, 2018). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan melibatkan serangkaian langkah untuk mengatur dan mengorganisir proses penerbitan dokumen dan data kependudukan, termasuk pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lainnya (Setyobudi, 2013).

Kualitas pelayanan publik memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh hak-hak administratif penduduk dan perlindungan terkait penerbitan dokumen kependudukan (Siti Maryam, 2017).

Pelayanan publik di Kabupaten Manggarai tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, serta peraturan daerah terkait pelaksanaan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai bertanggung jawab dalam menyediakan layanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil (Soraya & Astuti, 2019). Produk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Manggarai adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Akta Pengangkatan Anak (Putri & Pambudi, 2018). Penerapan standar pelayanan publik yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 harus didasarkan pada prinsip kepentingan publik, kepastian hukum, kesetaraan hak, keseimbangan hak dan tanggung jawab, profesionalisme, partisipasi masyarakat, perlakuan yang adil tanpa diskriminasi, transparansi, akuntabilitas, pelayanan khusus

untuk kelompok rentan, kepatuhan terhadap waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Salah satu permasalahan umum terkait pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik (Devantie & Nurcahyanto, 2018).

Pelayanan pembuatan KTP elektronik merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah (Septiany, Maksudi, & Purnamasari, 2016). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertugas dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik. Pada tahun 2012, pelayanan publik terkait KTP elektronik dilakukan oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai. Proses pembuatan KTP elektronik ini berlaku untuk semua penduduk Kabupaten Manggarai yang telah mencapai usia 17 tahun dan terdaftar dalam sistem kependudukan (Ana Jenadun, 2018).

Pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai menghadapi tantangan yang disebabkan oleh jumlah penduduk Kabupaten Manggarai yang memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP elektronik yang sangat banyak, namun ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang terbatas dan waktu tunggu yang lama menjadi masalah utama. Situasi ini secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai.

Metode Penelitian

Dalam memperoleh data, maka penulis mengambil lokasi penelitian Di Kantor Catatan sipil Kabupaten Manggarai, Pertimbangan mengenai dipilihnya lokasi ini yaitu dengan melakukan penelitian di lokasi tersebut, penulis dapat memperoleh data yang lengkap, akurat dan memadai sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang obyektif dan berkaitan dengan obyek penelitian.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Metode Penelitian Deskriptif. Penelitian Hukum Empiris yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam arti nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat, dan kantor catatan sipil kabupaten manggarai.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Manggarai membutuhkan pemenuhan beberapa prinsip, seperti keterbukaan, kesederhanaan, kejelasan, keamanan, dan ketepatan waktu. Pentingnya penerapan undang-undang pelayanan publik sejak tahun 2009 mendorong setiap daerah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Undang-undang tersebut memberikan wewenang yang lebih besar kepada daerah dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik (Latuheru, 2021).

Presiden Susilo Bambang Yudhoyono telah menandatangani Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 sebagai implementasi dari Undang-Undang Nomor

25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Peraturan pemerintah ini mencakup berbagai hal seperti ruang lingkup pelayanan publik, sistem pelayanan terpadu, penyusunan standar pelayanan, aksesibilitas dan kategori kelompok masyarakat dalam pelayanan berjenjang, serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berkaitan dengan jenis pelayanan publik, Keputusan Men-PAN RI No. 63 Tahun 2003 membedakan jenis-jenis pelayanan publik menjadi tiga kelompok berikut ini:

- a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP, akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, BPKB, SIM, paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya 3 jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.
- d. Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam konteks pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil seharusnya diterapkan serta dijalankan dengan pelayanan terpadu, pedoman penyusunan standar pelayanan, proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat dalam pelayanan berjenjang, dan keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. sudah harus disadari dan mulai memperhatikan aturan yang ada oleh pegawai kantor capil manggarai. Hal ini di benarkan oleh beberapa responden pada saat diwawancara oleh peneliti.

Pelayanan KTP Elektronik

Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP elektronik) adalah sebuah identitas resmi yang dibuat secara elektronik, dengan menggunakan teknologi komputerisasi, baik dalam aspek fisik maupun penggunaannya. KTP elektronik memiliki tujuan untuk mempermudah proses pembuatan KTP baru, penggantian KTP yang hilang, serta perpanjangan masa berlaku KTP. Selain itu, KTP elektronik juga memudahkan dalam pencarian data dan informasi mengenai penduduk, karena data yang terkait dengan KTP elektronik langsung terhubung dengan basis data yang terintegrasi. Program KTP elektronik ini diterapkan sebagai respons terhadap kelemahan sistem pembuatan KTP konvensional yang memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP, karena belum adanya basis data yang menyatukan seluruh data penduduk di Indonesia. Hal tersebut memberi peluang bagi penduduk yang ingin berbuat curang dengan menggandakan KTP, Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat disemua kota.
2. Mengamankan hasil korupsi.
3. Menyembunyikan identitas diri teroris)

Didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik atau (e-Government) serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP. Dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik tidak dipungut biaya oleh Dispendukcapil.

Ketika peneliti menanyakan tentang proses pelayanan KTP elektronik di Dispendukcapil setempat, dalam hasil wawancara dengan Bapak Vinsensiu Tatu, Pejabat Pegawai Dukcapil Kabupaten Manggarai, ditemukan bahwa pegawai selalu melayani permohonan pembuatan KTP elektronik jika pemohon datang dengan berkas lengkap dan sesuai prosedur. Namun, terdapat kelalaian dari pihak pegawai dalam memperhatikan dan memperbaiki persyaratan yang telah dipampangkan di depan kantor atau bagian informasi. Beberapa orang seringkali datang ke kantor tanpa membawa dokumen-dokumen penting seperti KK, Akta Lahir, dan Ijazah yang dibutuhkan untuk proses pembuatan KTP elektronik. Oleh karena itu, kami tidak dapat melanjutkan proses pembuatan KTP elektronik mereka hingga mereka melengkapi dokumen-dokumen tersebut dan kembali ke kantor kami. Dokumen-dokumen ini sangat penting karena akan digunakan untuk memverifikasi data pada KTP elektronik dengan dokumen lainnya. Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa proses pelayanannya masih kurang dalam proses pembuatan KTP elektronik Berikut ini merupakan data jumlah perekaman KTP elektronik Kabupaten Manggarai Tahun 2022

Pelayanan Akta kelahiran

Selama penelitian, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Aloysius Dinong, salah satu penduduk setempat, mengenai layanan pembuatan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Manggarai. Bapak Aloysius Dinong menyatakan bahwa meskipun pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pegawai sudah baik, namun proses pembuatan akta kelahiran membutuhkan waktu yang lama. Padahal, dalam standar pelayanan Kabupaten Manggarai disebutkan bahwa proses pembuatan akta kelahiran seharusnya hanya memakan waktu 2 hari. Namun, kenyataannya, pengurusan akta kelahiran bisa memakan waktu lebih dari 2 hari, bahkan ada yang membutuhkan waktu lebih dari 1 bulan.

Hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Manggarai tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran memang tidak sesuai dengan aturan yang sudah di tentukan Dispendukcapil Kabupaten manggararai. Hal ini juga di sampaikan oleh warga lain yaitu Bapak Ferdy Sunardi dalam mengurus akta kelahiran di Dispendukcapil bahwa: "Pelayanan yang di berikan dalam pembuatan akta kelahiran kurang memuaskan karena proses pembuatan yang lebih dari 2 hari dari ketentuan membuat masyarakat Kabupaten Manggarai malas dalam mengurus akta kelahiran anak. Saya mengurus akta kelahiran karena anak saya mau masuk sekolah. Karena akta kelahiran di butuhkan untuk pendaftaran sekolah.

Dari hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Manggarai tidak mencapai tingkat maksimal. Hal ini terlihat dari keluhan masyarakat mengenai lamanya proses

pembuatan akta kelahiran. Keterlambatan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dapat menghambat pencapaian target yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dspendukcapil seharusnya menghadirkan inovasi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Selain itu, perlu dibedakan antara individu yang sudah memiliki akta kelahiran dan yang belum memiliki.

A. Faktor Penghambat Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam Konteks Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai

Faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam konteks pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Manggarai, berdasarkan hasil dari wawancara peneliti ialah:

1. Sarana Prasarana

Kurangnya prasarana dan sarana yang memadai merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Namun, di kantor Dspendukcapil Kota Manggarai, terdapat kekurangan sarana dan prasarana karena ketidakproporsionalan antara jumlah pegawai dan luas ruangan. Ruangan yang tidak memadai menyebabkan ketidaknyamanan bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Keterbatasan ruang juga mengganggu kelancaran tugas pegawai. Selain itu, peneliti juga mencatat bahwa kantor Dspendukcapil Kabupaten Manggarai tidak menyediakan cukup ruang tunggu atau tempat duduk untuk antrian, sehingga menyebabkan warga duduk terlalu berdekatan satu sama lain. Beberapa warga bahkan harus berdiri di luar kantor sepanjang hari saat menunggu pelayanan. Hal ini membuat masyarakat merasa bosan dan tidak nyaman. Selain itu, perlu dicatat bahwa tidak ada kotak saran yang disediakan di kantor Dspendukcapil Kabupaten Manggarai.

2. Sumber daya manusia (SDM)

Dalam konteks pelayanan publik, responsiveness merujuk pada kemampuan petugas pelayanan untuk memberikan layanan dengan kejelasan, kecepatan, dan sesuai prosedur. Namun, penelitian menemukan adanya kendala dalam implementasi responsiveness di lapangan. Salah satu kendala yang ditemukan adalah kurangnya kemampuan teknis petugas pelayanan. Kemampuan ini mencakup pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan dedikasi petugas dalam menjalankan tugasnya. Dalam hal ini, kemampuan petugas pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Manggarai dinilai masih kurang baik. Observasi menunjukkan bahwa sebagian besar petugas tidak memberikan pelayanan dengan cepat kepada masyarakat. Penting untuk memperhatikan bahwa sarana dan prasarana yang mencukupi dan memenuhi standar adalah faktor penting dalam mencapai pelayanan terbaik dan mencapai visi misi Kantor Disdukcapil Kabupaten Manggarai.

3. Faktor kesadaran Hukum

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Manggarai. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai proses permohonan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan sebagainya. Selain itu, masyarakat juga belum sepenuhnya menyadari manfaat dari

memiliki dokumen kependudukan tersebut, serta ada keengganan dalam mengurus dokumen kependudukan. Banyak masyarakat yang belum bisa meluangkan waktu untuk mengurus dokumen kependudukan, sehingga ketika datang ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Manggarai, mereka harus menghadapi antrean yang sudah didahului oleh orang lain, bahkan belum memenuhi persyaratan yang diperlukan. Pemahaman masyarakat yang kurang menjadi faktor penghambat yang menyebabkan program pelayanan di Kabupaten Manggarai tidak mencapai tingkat optimal.

Kesimpulan

Kesimpulan dari permasalahan dalam pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Manggarai dan faktor penghambat pelaksanaan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil adalah bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Manggarai belum optimal. Keluhan masyarakat mengenai proses pembuatan akta kelahiran yang memakan waktu lama dan tidak sesuai dengan standar menjadi bukti dari kurangnya keefektifan pelayanan tersebut. Faktor penghambat dalam implementasi Undang-Undang No.25 Tahun 2009 meliputi kekurangan sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang kurang optimal, dan kurangnya kesadaran masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dengan meningkatkan sarana dan prasarana, mengembangkan sumber daya manusia, dan meningkatkan pemahaman masyarakat guna mencapai pelayanan publik yang berkualitas di Dispendukcapil Kabupaten Manggarai dan memenuhi harapan masyarakat.

Bibliografi

- ANA JENADUN, HELINA. (2018). *Kepemimpinan Transformasional Camat Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Rahong Utara Kabupaten Manggarai*. Universitas Bosowa.
- Atthahara, Haura. (2018). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66. <https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>
- Christarto, Andry Benefinto. (2020). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Devantie, Elisabeth Kezia, & Nurcahyanto, Herbasuki. (2018). Analisis Kepuasan Penyelenggaraan penerbitan E-Ktp Di Tempat Perekaman Data Kependudukan (Tpdk) Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 765–778.
- Dora, Rezkia Reisa. (2018). Analisis Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jambi*, 2(2), 1–22.
- Latuheru, Jurles J. (2021). Smart governance di halmahera utara sebagai upaya inovasi pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *POLITICO: Jurnal Ilmu Politik*, 10(3).
- Putri, Eko Kurnia, & Pambudi, Argo. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 7(3), 272–290.
- Septiany, Siti Rahayu, Maksudi, Beddy Iriawan, & Purnamasari, Irma. (2016). Kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 2(1), 35–44.
- Setyobudi, Yustinus Farid. (2013). Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Dimensi*, 2(1).
- Siti Maryam, Neneng. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Soraya, Tania, & Astuti, Puji. (2019). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61–70.
- Widanti, Ni Putu Tirka. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.

Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Kontes
Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai

<https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>