

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT

Fitri Yulianti

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari Bandung

ARTICLE INFO

Article history:

Received August, 2025
Revised August, 2025
Accepted August, 2025
Available online August, 2025

fitfitylnt573@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mempunyai tugas melaksanakan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Azas Otonomi dan Tugas Pembantuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melayani berbagai kepentingan seperti Pelayanan Pencatatan Biodata Penduduk, Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL), Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), Pelayanan Surat Keterangan Pindah Datang, dan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggi (SKTT WNA). Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat pemahaman masyarakat mengenai pembuatan akta kelahiran. Metode yang dipakai pada penelitian adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam hal ini, penulis ingin menggambarkan efektivitas pelayanan administrasi dalam pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat. Dengan teknik pengumpulan datanya observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari

penelitian ini adalah 1) Efektivitas pembuatan akta kelahiran sudah berjalan dengan baik, serta tingkat kesadaran masyarakat mengenai akta kelahiran mulai meningkat, dengan presentasi tahun ini mencapai 90%. 2) adanya faktor penghambat dari pelaksanaan pembuatan akta kelahiran yaitu karena akses lokasi Disdukcapil yang terlalu jauh serta kurangnya pengetahuan dalam mengakses pembuatan akta kelahiran secara daring masih terbilang minim terutama bagi kalangan masyarakat yang sudah berusia lanjut dan kurang teknologi.

Kata Kunci: Akta Kelahiran, Efektivitas, Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Setiap peristiwa-peristiwa penting dalam fenomena kehidupan manusia wajib di catatkan, pencatatan-pencatatan antara lain peristiwa kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengangkatan anak, pengesahan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, dan peristiwa penting lainnya. Perlunya dicatatkan peristiwa-peristiwa penting tersebut sebagai bukti untuk memberikan keabsahan identitas warga Negara. Secara umum perlunya pencatatan atas peristiwa penting ialah sebagai bentuk kepatuhan masyarakat terhadap hukum yang berlaku, hal ini sesuai dengan UUD 1945 pasal 2 yang menjelaskan Indonesia ialah negara berdasarkan hukum. Bentuk kepatuhan hukum masyarakat ialah dari awal seseorang dilahirkan, dengan mencatatkan bukti otentik untuk hak sipilnya berupa akta kelahiran.

Dilihat dari sisi kehidupan berbangsa dan bernegara anak adalah masa depan bangsa dan penerus cita-cita bangsa, sehingga setiap anak berhak untuk kelangsungan hidup, tumbuh, dan

*Corresponding author

E-mail addresses: fitfitylnt573@gmail.com



berkembang, serta berhak untuk perlindungan diri dari tindak kekerasan dan diskriminasi serta hak sipil dan kebebasan.

Dalam banyak kasus orang tua banyak mengabaikan kebutuhan untuk mendapatkan akta kelahiran bagi anak-anak mereka. Padahal menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 27 ayat 1 tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) paling lambat 60 hari sejak kelahiran.

Berdasarkan hukum diatas orang tua diminta segera untuk mendaftarkan Akta kelahiran untuk anak mereka. Meskipun kepemilikan akta kelahiran merupakan hal yang sangat penting, pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui akan pentingnya memiliki akta kelahiran, karena kurangnya peran pemerintah untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang arti pentingnya akta kelahiran bagi seorang anak. Masih banyak masyarakat yang beranggapan bahwa masalah pencatatan akta kelahiran hanya sebagai teknis Administrasi Kependudukan semata. Cara pandang seperti itu tidak melihat lebih jauh apakah seseorang itu peduli atau tidak. Padahal status legal seseorang diperoleh dengan dicatatkannya seorang yang baru dilahirkan kepada negara. Jadi, akta kelahiran menunjukkan keabsahan legalitas seseorang dan menunjukkan kewarganegaraan seseorang.

Kenyataan yang terjadi di beberapa wilayah di Indonesia adalah masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam melakukan pencatatan sipil akta kelahiran. Seharusnya akta kelahiran sebagai identitas negara, dan negara harus memberikan pemenuhan hak dasar kepada setiap anak, dan terjaminnya perlindungan atas keberlangsungan dan tumbuh kembang anak.

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi

Secara etimologi (bahasa) kata administrasi berasal dari Bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu "ad" dan "ministrare" yang memiliki arti "to serve" yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani atau memenuhi. Jadi dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan administrasi adalah suatu proses pelayanan atau pengaturan. Permasalahan pokoknya ialah "siapa" yang harus "melayani" ? dan "siapa" yang harus "dilayani" ?, jawaban yang pasti, tidak lain dan tidak bukan adalah "manusia" itu sendiri. Dalam hal ini, manusia sebagai subyek untuk melayani dan manusia pulalah yang menjadi obyek untuk dilayani. Manusia yang harus menjaga keteraturan kehidupan sosialnya dan manusia itu sendiri yang juga harus memecahkan seluruh permasalahan kehidupan sosialnya. Jelasnya adalah manusia berperilaku melayani dan mengatur dirinya sendiri untuk eksistensi dan tujuan hidupnya, mulai dari tingkat individu sampai pada tingkat sosial umumnya (Pasolong, 2013).

Di Indonesia kita mengenal dan memahami "administrasi" dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. Pertama, *administratie* dari Bahasa Belanda yang kita kenal sejak awal masuknya pengaruh sistem administrasi publik klasik (sistem administrasi negara Prancis atau sistem administrasi negara Eropa Barat Kontinental) yang dibawa oleh pemerintah jajahan Belanda. Istilah *administratie* dalam bahasa Belanda mencakup pengertian *stelselmatige verkrijging, enverwerking van gegevens* (dalam bahasa Indonesia disebut "tata usaha" atau "administrasi dalam arti sempit") dan *bestuur en beheer* sekaligus. *Bestuur* adalah manajemen akan kegiatan-kegiatan organisasi dan *beheer* adalah manajemen akan sumber dayanya (finansial, personel, materiil, gudang, dan sebagainya).

Dwight Waldo (1971) mengemukakan bahwa: Administrasi adalah suatu bentuk daya upaya manusia yang kooperatif yang mempunyai tingkat rationaliteit yang tinggi.



William H. Newman (1963) berpendapat bahwa: Administrasi adalah bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan dari pada usaha dari sekelompok individu menuju pencapaian tujuan bersama.

Siagian (2008) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi tersebut. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya saja sedangkan akhirnya tidak diketahui, tegasnya administrasi sebagai seni merupakan suatu fenomena sosial. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu yaitu adanya dua orang atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya pembagian kerja yang harus dilaksanakan serta adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu. Khusus golongan peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, peralatan materi serta sarana yang lainnya. Ketiga, bahwa administrasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru, karena ia telah muncul bersama-sama dengan lahirnya peradaban manusia.

Pasolong (2013), jadi administrasi ialah suatu fenomena sosial dan hidup subur didalam kehidupan sosial bermasyarakat. Di dalam tingkat kehidupan yang demikian, individu mempunyai peranan penting, karena sebenarnya publik adalah bentuk kehidupan antar individu dalam suatu sistem sosial. Oleh karena itu, setiap individu berfungsi sebagai sumber daya publik sekaligus sebagai sumber daya administrasi. Konsekuensinya adalah administrasi akan bertanggung jawab terhadap keberlangsungan hidup organisasi dengan segala kegiatan mulai dari merencanakan sampai pada evaluasi demi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efektif dan efisien.

Amin Ibrahim (2008), administrasi adalah fungsi dari fungsi-fungsi manajemen (POAC) dan dukungan-dukungannya (sumber daya manusia, fasilitas, system informasi manajemen, komunikasi dan lain-lain).

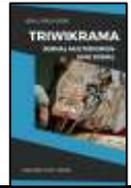
Administrasi Negara

Menurut Dimock dan Dimock (1992: 19), administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa disusun, digerakkan, dan dikemudikan. Administrasi negara juga merupakan bagian ilmu politik yang mempelajari penentuan kebijaksanaan negara dalam suatu proses. Oleh sebab itu, sebagai suatu ilmu yang diperoleh dari kedua ilmu pengetahuan ini, administrasi negara menghendaki dua macam syarat jika hendak dipahami. Pertama, perlu mengetahui sesuatu mengenai administrasi umum. Kedua, harus diakui bahwa banyak masalah administrasi negara timbul dalam kerangka politik.

Selanjutnya, Dimock dan Dimock (1992: 20) menambahkan bahwa administrasi negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Oleh sebab itu, ilmu administrasi negara tidak hanya mempersoalkan apa yang dilakukan pemerintah, tetapi juga bagaimana melakukannya.

Sejalan dengan pendapat di atas, Thoha (1997: 10) mengemukakan bahwa ilmu administrasi negara diturunkan dari ibu administrasi dan ayah politik. Dengan demikian, pengetahuan administrasi yang diterapkan dalam kegiatan politik atau negara atau pemerintahan itulah administrasi negara.

R.D.H. Kusumaatmadja dalam Ragawino (2006: 18) mengatakan bahwa Administrasi dalam kehidupan sehari-hari terdiri dari dua arti. Dalam arti sempit : administrasi adalah kegiatan tulis



meulis, catat mencatat dalam setiap kegiatan atau tata usaha. Dalam arti luas : administrasi adalah kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Waldo (1996: 17) mendefinisikan administrasi negara sebagai organisasi dan manajemen manusia dalam pemerintahan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, administrasi negara merupakan seni dan ilmu tentang manajemen yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Sondang P. Siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, (Pasolong : 2014 :2).

Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan kegunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Menurut steers mengemukakan bahwa “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”. Menurut Gibson, “Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan”.

David J. Lawless dalam Gibson, Invancevich dan Donnelly mengatakan bahwa efektivitas memiliki tiga tingkatan yaitu : Efektivitas individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi. Gibson JL JM Invancevich, JH Donnelly dalam Agus Dharma, (Jakarta:erlangga,2001). Efektivitas kelompok Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan jumlah kontribusi dari semua anggota dari organisasi. Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui sinergritas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya. Efektivitas organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah tercapai.

Menurut Sondang P. Siagian memberikan definisi sebagai berikut: Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Menurut Abdulrahmat Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Menurut Mulyasa Efektivitas adalah bagaimana suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional. Efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan adanya partisipasi anggota. Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat kita simpulkan bahwa Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat, yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”



2. METODE

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan penjabaran deskriptif. Penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang berfokus pada pengamatan fenomena atau gejala yang terjadi secara alami (Abdussamad, 2021).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung.

Secara umum geografi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung Barat terletak di provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kabupaten Bandung Barat sendiri terletak di bagian barat dari provinsi Jawa Barat. Kabupaten ini memiliki luas wilayah yang cukup luas dan terdiri dari beragam jenis topografi, termasuk dataran tinggi dan dataran rendah. Suhu udara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung Barat bervariasi tergantung pada waktu dan musimnya. Namun, secara umum suhu di daerah tersebut cenderung sejuk karena lokasinya berada di daerah pegunungan. Suhu rata-rata di daerah pegunungan Jawa Barat ini bisa berkisar antara 18°C hingga 25°C tergantung pada ketinggian tempatnya.

Batas Wilayah

- Sebelah Utara : Kabupaten Sumedang.
- Sebelah Selatan : Kabupaten Bandung.
- Sebelah Barat : Kabupaten Cianjur.
- Sebelah Timur : Kota Bandung.

Luas Wilayah

- Luas Seluruh Wilayah : 1.726,34 Ha
- a. Tanah Pemukiman : 168,918 Ha
- b. Tanah Basah : 117,715 Ha
- c. Tanah Perkebunan Rakyat : 159,055 Ha
- d. Tanah Kuburan (TPU) : 1 Ha
- e. Tanah Perkantoran : 1,242 Ha

Orbitasi (Jarak dari pusat pemerintahan Desa/ Kelurahan)

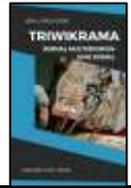
- a. Jarak dari pusat pemerintahan Kecamatan : 3 Km
- b. Jarak dari ibu kota Kabupaten : 30 Km
- c. Jarak dari Ibukota Propinsi : 90 Km
- d. Jarak dari Ibukota Negara : 242 Km

PEMBAHASAN

Seperti yang dipaparkan pada bab sebelumnya, data tersebut akan diuraikan satu persatu beserta indikator yang peneliti ajukan dalam kerangka berpikir menggunakan teori efektivitas menurut Sondang P Siagian (1987:151) teori tersebut menyatakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui tiga indikator, yaitu:

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya



Hambatan Dalam Proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Adapun hambatan Dalam Proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu:

1. Terkait sarana dan prasarana

Menurut Ibu Asterina, SH, selaku ketua bidang pelayanan pencatatan sipil mengatakan, “Sarana dan prasarana di sini sudah memadai dan sudah sesuai, hanya saja dikarenakan media atau barang-barang yang digunakan sudah lama, sehingga sering kali terjadi hambatan seperti aksesnya yang lambat dan gangguan koneksi jaringan”.

2. Banyak masyarakat yang masih gagap teknologi

Kurangnya pengetahuan mengenai cara pembuatan akta kelahiran berbasis daring, sering kali mengakibatkan kesulitan bagi masyarakat untuk mengakses layanan daring Disdukcapil. Sehingga menimbulkan kemalasan bagi masyarakat itu sendiri dan akhirnya menunda-nunda waktu pembuatan akta kelahiran bahkan sampai tidak jadi membuat akta kelahiran dengan alasan tidak mengerti cara mengaksesnya. Selain itu juga, karena terhambat oleh jaringan yang tidak stabil karena rumahnya di daerah terpencil, sehingga masyarakat kesulitan untuk mengakses layanan pembuatan akta kelahiran secara daring.

3. Lokasi yang jauh

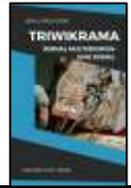
Hambatan selanjutnya yang menjadi kurangnya inisiatif masyarakat dalam membuat akta kelahiran adalah karena akses lokasi Disdukcapil yang terlalu jauh. Masyarakat sering kali mengeluh karena enggan untuk pergi ke lokasi pembuatan akta kelahiran. Ini terjadi apabila masyarakat tidak begitu memahami mengenai pembuatan akta kelahiran melalui daring, dan mereka ingin mengetahui secara langsung bagaimana teknis pembuatan akta kelahiran, serta ingin mengetahui cara-cara pendaftaran secara langsung agar tidak ribet dan berbelit belit.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Efektivitas pelayanan administrasi dalam pembuatan akta kelahiran dalam menjalankan fungsi dan tugasnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung Barat telah berjalan dengan baik dan efektif, serta tingkat pemahaman masyarakat mengenai pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil telah cukup baik. Berdasarkan indikator efektivitas yang memiliki tiga (3) indikator, yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor sarana dan prasarana. Seluruh indikator tersebut telah dilakukan dalam efektivitas pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil, dan hasilnya cukup efektif.

Sementara itu, faktor yang menunjukkan belum efektifnya pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil yaitu karena berbagai hambatan sehingga menyebabkan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) atau pengetahuan dari masyarakat yang masih kurang, karena akses lokasi Disdukcapil yang jauh sehingga kurangnya keinginan masyarakat dalam membuat akta kelahiran. Maka dengan adanya permasalahan tersebut penelitian ini meneliti efektivitas pelayanan administrasi dalam pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil, agar Disdukcapil tersebut dapat menjalankan fungsi dan perannya dengan baik dan optimal terutama terhadap masyarakat yang membutuhkan akses pelayanan yang memadai agar dapat terpenuhinya kebutuhan dalam memiliki akta catatan akta kelahiran.



Saran

Sehubungan dengan kurang efektifnya pelayanan Disdukcapil dalam menjalankan fungsinya yang menjadi sebuah hambatan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat dalam pelaksanaannya, kedepannya mohon agar lebih mengoptimalkan lagi pelayanannya terutama dalam mengajak masyarakat untuk membuat akta kelahiran dan membuka wawasan masyarakat agar lebih tahu terhadap aturan-aturan yang telah ditetapkan seperti sosialisasi secara rutin, atau yang lainnya. Serta dengan meningkatkan akses jejaring sosial yang lebih baik agar memudahkan masyarakat dalam membuat akta kelahiran secara daring.

5. DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian KUALITATIF*. Makassar: Syakir Media Press.

Doli Tua Mulia Raja Panjaitan, S.AP, M.IP & Piki Darma Kristian Pardede, S.Sos. M.Si, 2021, *Administrasi Publik* : All Rights Reserved.

Dr. Hardi Warsono, MTP, Dr. Retno Sunu Astuti, Msi & Drs. Aufarul L Marom, Msi, 2019, *Buku Ajar Teori Administrasi* : All Rights Reserved.

Drs. Muhammad, M.Si, 2019, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* : All Rights Reserved.

Dunn, William N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwight Waldo, 2006, *Pengantar Studi Administrasi*, Diterjemahkan oleh Slamet W. Admosoedarmo, Aksara Baru, Jakarta.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.

Sondang P, Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Toha, Miftah (1996). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.

Prof. Dr. H. Wirman Syafri, M.Si, 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*: Erlangga.

Prof. Dr. Mas Roro Lilik Ekowanti, MS. & M. Husni Tamrin, SAP., M.KP, 2022, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* : All Rights Reserved.

Roro Lilik Ekowanti, M., & Husni Tamrin, M. M. (n.d.). *PENGANTAR ILMU ADMINISTRASI NEGARA*.

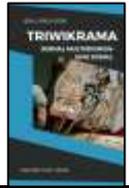
Sugiono (1997). *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial

Volume 11, Number 5 2025

E-ISSN: 2988-1986

Open Access:



Tua Mulia Raja Panjaitan, D., Piki Darma Kristian Pardede, M., & MSi, Ss. (n.d.). *ADMINISTRASI PUBLIK PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA.*

Waldo, Dwight. *Pengantar Studi Public Administration. Terjemahan Selamat W. Admosoedarmo. Cetakan Keenam. Radar Jaya Offset. Jakarta. 1999.*

*Corresponding author

E-mail addresses: fitfitynt573@gmail.com