

EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU

Anisa Amalia Rustam¹⁾, Abdul Rivai²⁾, Mukarramah³⁾

¹ **Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**
anisaamalia240802@gmail.com

² **Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**
abdulrivai305@gmail.com

³ **Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako**
mukarramaheka1037@gmail.com

ABSTRAK

Efektivitas pelayanan program kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan program kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu. Dasar penelitian ini menggunakan dasar penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori efektivitas oleh Richard M.Steers (1985) yang mana terdapat 3 indikator yakni pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dalam indikator pencapaian tujuan sudah mencapai target pertahun sebesar 60%, layanan yang diberikan sudah cukup baik, prosedur mudah dipahami. Namun dalam penerbitannya masih ada keterlambatan yang disebabkan dari sarana dan prasarana masih kurang memadai dan dari masyarakat yang menyertakan dokumen persyaratan tidak sesuai sehingga membuat pelayanan menjadi lambat dan penerbitan tertunda. Kemudian terdapat dalam indikator integrasi bahwa mereka sudah membangun antar komunikasi sesama pegawai dengan cukup baik. Namun, dalam sosialisasi untuk memperkenalkan program ini kepada masyarakat masih belum secara luas. Dan dalam indikator adaptasi bahwa dinilai cukup baik dengan adanya dukungan sarana dan prasarana yang memadai serta ruanganpelayanan yang tertata rapi. Namun, jaringan yang kadang masih mengalami gangguan saat pelayanan, dan ketersediaan tinta printer, kertas yang tidak selalu tersedia untuk mencetak kembali formulir sehingga menghambat kelancaran pelayanan dan penerbitan kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Kartu Identitas Anak

ABSTRACT

Effectiveness of the Child Identity Card Program Services at the Population and Civil Registration Office of Palu City. This research aims to determine the effectiveness of the child identity card program services at the Population and Civil Registration Office of Palu City. The basis of this research uses qualitative research with a descriptive type. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation. The data used in this study is based on the theory of effectiveness by Richard M. Steers (1985), which includes three indicators: goal achievement, integration, and adaptation. The results of this study indicate that in the goal achievement indicator, the annual target has been reached at 60%, the services provided are quite good, and the procedures are easy to understand. However, there are still delays in issuance caused by inadequate facilities and infrastructure, as well as from the community providing incomplete required documents, which slows down the service and delays the issuance. In the integration indicator, it was found that communication among employees has been established quite well. However, the socialization to introduce this program to the community has not been widespread. In the adaptation indicator, it is assessed as quite good due to adequate facilities and infrastructure and well-organized service rooms. However, the network sometimes experiences disruptions during service, and the availability of printer ink and paper is not always sufficient for reprinting forms, which hinders the smoothness of services and the issuance of child identity cards at the Population and Civil Registration Office of Palu City.

Keywords: *Effectiveness, Service, Child Identity Card*

Submisi: 23-10-2025
Diterima: 24-10-2025
Dipublikasikan: 11-11-2025

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2006 pada tanggal 26 november 2013 DPR-RI melakukan perubahan terhadap undang-undang nomor 23 tahun 2006 ke undang-undang nomor 24 tahun 2006 ke undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, merupakan langkah penting dalam pengembangan administrasi kependudukan di indonesia. Tujuan utama dari perubahan undang-undang ini adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, serta menjamin keakuratan data kependudukan, ketunggalan nomor induk kependudukan (NIK), dan kesatuan dokumen kependudukan.

Dalam undang-undang no 25 tahun 2013 menegaskan bahwa meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, sejalan dengan tuntutan untuk memberikan pelayanan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, serta bersifat dinamis, tertib, dan nondiskriminatif, sangat penting untuk mencapai standar pelayanan minimal menuju pelayanan yang prima dan menyeluruh. Hal ini bertujuan untuk mengatasi berbagai permasalahan kependudukan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Dalam peraturan menteri negeri republik indonesia nomor 2 tahun 2016 tentang kartu identitas anak, dalam rangka melindungi dan memenuhi hak konstitusional warga negara demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah berencana untuk menerbitkan kebijakan yang bertujuan memberikan perlindungan dan hak kepada anak-anak. Salah satu langkah konkret yang diambil adalah dengan meluncurkan kartu identitas anak (KIA). Saat ini, anak-anak yang berusia di bawah 17 tahun dan belum menikah memiliki identitas penduduk yang diakui secara nasional dan terintegrasi dengan sistem informasi dan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan identitas kependudukan kepada seluruh warga indonesia sebagai upaya untuk melindungi dan memenuhi hak konstitusional mereka.

Pemberian identitas kependudukan kepada anak-anak diharapkan dapat meningkatkan pendaftaran, perlindungan, dan pelayanan publik demi mewujudkan hak terbaik bagi mereka. Perlindungan anak mencakup berbagai upaya untuk menjamin dan melindungi anak beserta hak-haknya, sehingga mereka dapat hidup, tumbuh, dan berkembang secara optimal. Setiap anak berhak berpatisipasi sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaannya, serta mendapatkan perlindungan dari segala bentuk kekerasan dan diskriminasi.

Kartu identitas anak memiliki fungsi dan manfaat yang sebanding dengan identitas elektronik lainnya, seperti e-Ktp. Kartu ini dapat digunakan sebagai dokumen penting dalam memenuhi syarat pendaftaran sekolah, penerbitan paspor, pembukaan rekening tabungan di bank, serta untuk pendaftaran BPJS, dan masih banyak lagi. Kartu tanda penduduk anak (KIA) dibagi menjadi dua kategori berdasarkan usia, yaitu untuk anak usia 0-5 tahun dan anak usia 5-17 tahun. Bayi yang baru lahir juga akan menerima KIA bersamaan dengan akta kelahirannya. Proses penerbitan KIA ini sangat sederhana, karena dapat dilakukan melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil tanpa memerlukan surat pengantar dari RT atau RW.

Berdasarkan data website dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu tahun 2024 kepemilikan kartu identitas anak (KIA) usia 0-17 tahun, dari jumlah anak 111.169 yang telah memiliki sejumlah 63.599 dan yang belum memiliki 47.570 anak. (Data dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu tahun 2024), dan berdasarkan data saat ini tahun 2025 dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu, jumlah anak-anak yang memiliki kartu identitas anak (KIA) berusia lebih dari 5-17 tahun berjumlah 1.895.

Dalam pelaksanaan pelayanan program kartu identitas anak (KIA) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu masih kurang efektif. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, penulis menemukan beberapa masalah yang cukup signifikan. Pertama dapat dilihat dari indikator pencapaian tujuan dalam penerbitannya masih ada keterlambatan yang disebabkan dari sarana dan prasarana masih kurang memadai dan dari masyarakat yang meyertakan dokumen persyaratan tisak sesuai sehingga membuat pelayanan menjadi lambat dan penerbitan tertunda. Permasalahan kedua dapat dilihat dari indikator integrasi bahwa dalam sosialisasi untuk memperkenalkan program ini kepada masyarakat masih belum dilakukan secara luas. Permasalahan ketiga dapat dilihat dari indikator adaptasi bahwa terdapat jaringan yang kadang masih mengalami gangguan saat pelayanan, dan ketersediaan tinta printer, kertas yang tidak selalu tersedia untuk mencetak kembali formulir sehingga menghambat kelancaran pelayanan dan penerbitan kartu identitas anak tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka teori yang akan digunakan untuk mengetahui efektivitas pelayanan program kartu identitas anak (KIA) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu. Maka peneliti menggunakan teori efektivitas dari Richard M. Steers (1985) dengan indikator pencapaian tujuan, untuk melihat tingkat keberhasilan tujuan pelayanan program, integrasi, terkait sosialisasi, koordinasi, dan komunikasi yang terjadi untuk meningkatkan pelaksanaan layanan program kartu identitas anak (KIA), dan adaptasi, mengukur kemampuan beradaptasi atau penyesuaian dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota palu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sarana dan prasarana dan pengembangan teknologi.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan cara yang deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa ilmiah serta memanfaatkan berbagai metode alami untuk menggali makna dalam konteks mendalam (Moelung, 2013:6).

Jenis sumber data yang digunakan pada penelitian ini ialah data primer yaitu data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini data primer diperoleh peneliti dari melakukan wawancara langsung kepada beberapa informan, yaitu pelaksanaan dan pembinaan pelayanan (Seksi identitas penduduk), bidang yang berperan sebagai pelayanan salah satunya program kartu identitas anak (KIA), dan masyarakat yang menerima pelayanan dan menggunakan kartu identitas anak tersebut.

Selain itu, data sekunder merupakan data atau informasi tambahan diperoleh melalui studi kesputakaan dengan membaca buku, literatur, dan bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2017). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai literatur yang relevan, meliputi buku, dokumen, jurnal ilmiah, serta sumber-sumber yang dapat diakses dari internet.

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana, dalam Sugiyono (2020), hal ini meliputi beberapa langkah yaitu, pengumpulan data (data collection), kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Richard M. Steers (1985) untuk mengukur efektivitas pelayanan program kartu identitas anak (KIA) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palu dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu (1) pencapaian tujuan, (2) integrasi, dan (3) Adaptasi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan yang telah ditetapkan, berikut pembahasan penelitian pada setiap indikatornya :

Pada indikator Pencapaian Tujuan dalam pelayanan program kartu identitas anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, penilaian berfokus pada mengukur tingkat keberhasilan program dalam memenuhi sasaran yang telah ditentukan. Indikator ini bertujuan utama untuk menilai sejauh mana pelaksanaan program dapat memenuhi target dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, indikator ini menilai kesesuaian antara standar waktu pelayanan yang tertera dalam ketentuan atau komitmen dengan kenyataan yang ada di lapangan. Jika terdapat keterlambatan atau perbedaan antara waktu yang telah direncanakan dan waktu yang diperlukan dalam praktik, hal ini mencerminkan adanya masalah yang memengaruhi efektivitas pencapaian tujuan pelayanan program tersebut.

Tujuan program ini adalah dalam rangka melindungi dan memenuhi hak konstitusional warga negara demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah berencana untuk menerbitkan kebijakan yang bertujuan memberikan perlindungan dan hak kepada anak-anak. Salah satu langkah konkret yang diambil adalah dengan meluncurkan Kartu Identitas Anak (KIA).

Tabel 1.
Laporan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu Tahun 2024

| No. | Kecamatan | Jumlah Pelayanan Pembuatan KIA |
|-----|--------------|--------------------------------|
| 1 | Palu Timur | 12.702 |
| 2 | Palu Barat | 14.037 |
| 3 | Palu Selatan | 20.287 |
| 4 | Palu Utara | 7.725 |

| | | |
|--------------|-------------|----------------|
| 5 | Ulujadi | 11.851 |
| 6 | Tatanga | 16.511 |
| 7 | Tawaeli | 7.099 |
| 8 | Mantikulore | 25.015 |
| Total | | 115.227 |

(Sumber: Dukcapil Kota Palu, 2025)

Dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu tahun 2024 menunjukkan bahwa program ini berhasil mencapai target yang ditetapkan, dengan total pelayanan mencapai 115.227. Meskipun terdapat variasi dalam jumlah pelayanan di setiap kecamatan, secara keseluruhan, program ini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan identitas anak.

Pencapaian ini mencerminkan efektivitas dalam pelaksanaan program, di mana beberapa kecamatan, seperti Palu Selatan dan Mantikulore, menunjukkan angka pelayanan yang tinggi, menandakan tingginya permintaan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya KIA. Namun, untuk meningkatkan efektivitas lebih lanjut, perlu dilakukan evaluasi terhadap kecamatan dengan jumlah pelayanan yang lebih rendah, seperti Tawaeli, agar semua wilayah dapat merasakan manfaat dari program ini secara merata. Dengan demikian, tujuan dari pelayanan pembuatan KIA dapat dianggap telah tercapai, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan di masa mendatang.

Meskipun program pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah mencapai sejumlah pencapaian yang signifikan, masih terdapat kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan dan penerbitan KIA.

Pertama, sarana dan prasarana yang belum memadai menjadi salah satu faktor utama yang menghambat proses pelayanan. Keterbatasan fasilitas, seperti ruang pelayanan yang tidak cukup, peralatan yang kurang modern, dan jaringan yang sering mengalami gangguan, dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses penerbitan KIA. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan masyarakat dan efisiensi layanan yang diberikan.

Kedua, masalah yang muncul dari masyarakat juga berkontribusi terhadap kendala ini. Banyak masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan dokumen yang diperlukan untuk penerbitan KIA, seperti akta kelahiran atau dokumen identitas orang tua. Ketidaklengkapan dokumen ini sering kali menyebabkan proses verifikasi menjadi lebih lama dan menghambat penerbitan KIA. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan yang harus dipenuhi juga dapat menyebabkan kesalahan dalam pengajuan, yang pada gilirannya memperlambat proses pelayanan.

Pada indikator integrasi dalam pelayanan program Kartu Identitas Anak (KIA), fokusnya adalah untuk menilai sejauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu melakukan sosialisasi dalam memperkenalkan dan menjelaskan program ini kepada masyarakat. Indikator ini mencakup kegiatan penyebaran informasi yang bertujuan agar masyarakat memahami prosedur, persyaratan, serta manfaat dari program tersebut, sehingga mereka dapat memanfaatkannya secara optimal.

Selain itu, tujuan integrasi adalah untuk menciptakan sinergi antara berbagai instansi pemerintah dan organisasi masyarakat. Dengan bekerja sama, berbagai pihak dapat saling mendukung dan memperkuat upaya dalam mencapai tujuan bersama, seperti peningkatan kesejahteraan masyarakat. Terakhir, integrasi memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang lebih komprehensif dari berbagai sumber, yang dapat membantu pengambil keputusan dalam merumuskan kebijakan dan program yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, tujuan integrasi dalam pelayanan publik adalah untuk menciptakan sistem yang lebih terkoordinasi, responsif, dan efektif, sehingga dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu mengkhususkan sosialisasi kepada orang tua yang telah memiliki anak agar segera membuat Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai upaya percepatan kepemilikan identitas resmi sejak dulu. Langkah ini dinilai efektif karena KIA memang diperuntukkan bagi anak usia 0–17 tahun kurang 1 hari, sehingga orang tua menjadi sasaran utama untuk menerima informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan manfaat KIA. Melalui sosialisasi ini, orang tua diharapkan memahami pentingnya KIA sebagai dokumen yang memudahkan akses layanan pendidikan, kesehatan, dan administrasi lainnya, sekaligus mencegah kendala akibat keterlambatan atau ketidaktahuan dalam proses pembuatannya.

Namun, sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu terkait pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) masih tergolong kurang optimal. Informasi yang disampaikan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama orang tua di wilayah pinggiran atau daerah yang sulit diakses, sehingga banyak yang belum mengetahui prosedur, persyaratan, maupun manfaat KIA. Kegiatan sosialisasi juga cenderung terbatas pada momen atau tempat tertentu, seperti saat pelayanan keliling atau kegiatan di sekolah, sehingga tidak merata dan berkelanjutan. Kondisi ini mengakibatkan rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam membuat KIA, padahal dokumen tersebut penting untuk menjamin hak identitas dan mempermudah akses berbagai layanan publik bagi anak.

Kerja sama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam pelayanan program Kartu Identitas Anak (KIA) dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak untuk memperluas jangkauan dan mempercepat proses penerbitan dokumen. Disdukcapil menjalin kemitraan dengan sekolah, mulai dari tingkat PAUD hingga SMA, untuk mendata dan mengumpulkan berkas anak secara kolektif, sehingga proses pembuatan KIA dapat dilakukan secara massal. Selain itu, kerja sama juga dilakukan dengan pihak kelurahan, kecamatan, dan lembaga kesehatan, seperti puskesmas dan rumah sakit, untuk

mengintegrasikan pelayanan KIA dengan layanan lain, misalnya pembuatan KIA bersamaan dengan penerbitan akta kelahiran. Tidak hanya itu, Disdukcapil juga menggandeng organisasi masyarakat dan media lokal untuk membantu sosialisasi, memastikan informasi mengenai KIA dapat menjangkau orang tua di seluruh wilayah, termasuk daerah yang sulit diakses. Kolaborasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, mempercepat kepemilikan KIA, dan memastikan setiap anak memiliki identitas resmi sesuai ketentuan.

Pada indikator penyesuaian, fokusnya adalah untuk menilai seberapa baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota dapat beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan seberapa siap stafnya dalam menghadapi berbagai tantangan, termasuk yang berkaitan dengan perubahan kebijakan dan kemajuan teknologi. Indikator ini menunjukkan seberapa fleksibel organisasi dalam merespons perubahan yang terjadi, sehingga layanan publik tetap dapat berjalan dengan baik meskipun menghadapi situasi dan tuntutan yang berubah-ubah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen, termasuk Kartu Identitas Anak (KIA), masih menghadapi kendala pada sarana dan prasarana yang belum memadai. Beberapa hambatan yang sering terjadi antara lain jaringan internet yang kurang stabil, sehingga mengganggu proses input dan verifikasi data secara daring; ketersediaan tinta printer yang tidak selalu terjamin, mengakibatkan keterlambatan pencetakan dokumen; serta persediaan kertas formulir yang kadang terbatas, sehingga menghambat kelancaran pelayanan. Kondisi ini berdampak pada waktu penyelesaian layanan yang lebih lama dan menurunkan kenyamanan masyarakat, sehingga perlu adanya perbaikan dan dukungan sarana prasarana yang memadai untuk memastikan pelayanan berjalan cepat, tepat, dan efisien.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas pelayanan program kartu identitas anak (KIA) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu yang diukur menggunakan teori efektivitas Richard M. Steers (1985) dengan 3 (tiga) indikator yaitu, pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan program kartu identitas anak (KIA) belum berjalan secara efektif. Hal ini karena terdapat permasalahan-permasalahan dalam 3 (tiga) indikator tersebut.

Berdasarkan indikator pencapaian tujuan, pelayanan program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu pada tahun 2024 telah melampaui target tahunan hingga 60%. Layanan yang diberikan kepada masyarakat dinilai cukup baik, dengan prosedur yang mudah dipahami. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) karena keterbatasan fasilitas serta adanya kesalahan dari masyarakat dalam melengkapi persyaratan berkas, yang pada akhirnya menghambat proses penerbitan dan pelayanan.

Berdasarkan indikator integrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dinilai masih kurang proaktif dalam melakukan sosialisasi atau memperkenalkan program Kartu Identitas Anak (KIA) kepada masyarakat di luar, khususnya di wilayah-

wilayah yang sulit dijangkau, sehingga penyebaran informasi dan pelayanan pembuatan KIA dari instansi tersebut belum merata.

Berdasarkan indikator adaptasi, sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu masih belum sepenuhnya memadai, ditandai dengan jaringan yang kerap tidak stabil atau mengalami gangguan, serta persediaan kertas printer yang sering tiba-tiba habis. Kondisi tersebut menghambat kelancaran pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. 2015. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Administrasi Publik. Indonesia. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Ibrahim, A., 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung : Mandar Maju.
- Miles, H.A., Dan Saldana J. 2014. Quality Data Analysis A Methods Sourcebook USA : Sage Publication.
- Pasolong, H. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak
- Peraturan Walikota Palu Nomor 11 Tahun 2017 yang membahas rincian tugas, fungsi, dan tata cara kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Walikota Palu Nomor 15 Tahun 2016 tentang Kedudukan Dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah
- Steers, R. M. 2020. Efektivitas Organisasi. Erlangga: Jakarta.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2013 menegaskan bahwa upaya meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

TENTANG PENULIS

Anisa Amalia Rustam, saya Mahasiswi di Program Studi Administrasi Publik, FISIP UNTAD. Alhamdulillahi rabbil 'alamin, telah menyelesaikan study di Tahun 2025. Semoga karya ilmiah artikel ini bermanfaat bagi kita semua.