J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.1, Desember 2024

Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon

Priska Triska Nangka[1], Sisca B. Kairupan[2] , Itje Pangkey[3]
[1,2,3]Fakultas Ilmu,Sosial dan Hukum Universitas Negeri Manado
E-mail: priskamoyy@gmail.com[1], siscakairupan@unima.ac.id[2], itjepangkey@unima.ac.id[3]

Article History:
Received: 01 November 2024
Revised: 28 November 2024
Accepted: 30 November 2024

Keywords: *Pelayanan publik, SKPWNI, Dukcapil, kualitas pelayanan*

Abstract: *Penelitian ini menganalisis standar pelayanan pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) di Dinas Dukcapil Kota Tomohon menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta dianalisis melalui reduksi data, penyajian, dan verifikasi. Hasil penelitian dari 7 informan menunjukkan bahwa pelayanan SKPWNI telah memenuhi standar pelayanan publik, namun masih terdapat beberapa kendala. Masalah utama meliputi rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur, sistem informasi yang kurang memadai, komunikasi internal yang tidak terstruktur, serta koordinasi antarinstansi yang lemah. Kendala lain termasuk keterlambatan akibat sistem antrean yang tidak efisien, masalah keabsahan dokumen, pemalsuan data identitas, serta keterbatasan infrastruktur teknologi. Diperlukan perbaikan pada prosedur, koordinasi, sistem informasi, dan pelatihan petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pemerintahan yang baik ditandai dengan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, memberikan implikasi langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan komitmen birokrasi dalam mewujudkan kesejahteraan dan transparansi (Fazekas & Czibik, 2021; Garcia-Lacalle & Torres, 2021; Waddington et al., 2019).

Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) merupakan dokumen kependudukan penting yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dokumen ini diperlukan untuk mengurus perpindahan data kependudukan antarwilayah, sebagai syarat penerbitan kartu keluarga di tempat tujuan. Berdasarkan Perpres No. 96 Tahun 2018, SKPWNI wajib diterbitkan dalam waktu maksimal 24 jam setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap.

Namun, pelayanan pengurusan SKPWNI di Dinas Dukcapil Kota Tomohon menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya pemahaman masyarakat terkait prosedur dan persyaratan pengurusan. Sosialisasi mengenai tata cara pengajuan dokumen ini masih kurang optimal, menyebabkan banyak masyarakat tidak memahami tahapan yang harus dilalui, yang akhirnya menghambat kelancaran proses.

Kendala lainnya adalah sistem antrean yang tidak efisien dan infrastruktur teknologi yang terbatas. Sistem antrean manual dan minimnya pemanfaatan teknologi informasi memperlambat proses pengolahan data. Selain itu, ketergantungan pada sistem informasi yang belum sepenuhnya terintegrasi sering menyebabkan keterlambatan verifikasi dan penerbitan dokumen (Bisogno & Cuadrado-Ballesteros, 2022; Noda, 2021; Pangkey et al., 2018).

Kurangnya koordinasi antarinstansi terkait juga menjadi faktor penghambat. Dalam banyak kasus, keterlambatan pengiriman data antar daerah memperlambat penerbitan SKPWNI. Masalah ini semakin diperburuk oleh komunikasi internal yang tidak terstruktur di lingkungan Dukcapil Kota Tomohon, terutama dalam pembagian tugas dan tanggung jawab antarbagian.

Berdasarkan observasi, ditemukan bahwa pelayanan publik di Dukcapil Kota Tomohon belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip pelayanan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Pelayanan yang diberikan masih jauh dari aspek kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan akurasi, sehingga mengurangi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan langkah perbaikan yang terfokus pada optimalisasi sistem informasi, pelatihan pegawai, serta peningkatan komunikasi dan koordinasi antarinstansi. Penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai dan pengembangan sistem antrean berbasis digital juga sangat penting untuk mempercepat proses pengurusan SKPWNI.

Pemerintah juga perlu mengedepankan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Standar operasional prosedur (SOP) harus dijalankan dengan konsisten, serta pengawasan terhadap kinerja petugas pelayanan perlu ditingkatkan. Dengan langkah-langkah ini, pelayanan publik di Dukcapil dapat lebih memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan pengurusan SKPWNI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. Dengan mengidentifikasi masalah utama dan memberikan rekomendasi perbaikan, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tomohon secara keseluruhan.

LANDASAN TEORI

Manajemen Publik

Manajemen publik adalah upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia. Manajemen ini berbeda dari sektor swasta karena orientasinya pada kebutuhan kolektif masyarakat. Dalam sektor publik, pengambilan keputusan dilakukan secara kolektif melalui perwakilan masyarakat, seperti lembaga legislatif. Selain itu, sektor publik memiliki tanggung jawab untuk memastikan keadilan distribusi kesejahteraan sosial dan memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh masyarakat untuk mengakses layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan transportasi (Comfort et al., 2020; Kairupan & Mantiri, 2020; Weimann et al., 2019).

Manajemen publik memiliki peran penting dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Hal ini diwujudkan melalui pemberian informasi yang seluas mungkin kepada masyarakat dan pelaksanaan pelayanan yang efisien. Organisasi

sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor, seperti penyediaan air bersih, pengelolaan transportasi, dan administrasi dokumen kependudukan. Sektor publik juga diharapkan mampu menjamin keadilan sosial melalui kebijakan yang berpihak pada kesejahteraan masyarakat (Eick & Larsen, 2022; Polishchuk et al., 2021).

Dalam perkembangannya, manajemen publik mengalami evolusi dari paradigma Old Public Administration (OPA) yang menekankan efisiensi dan profesionalisme, menuju paradigma New Public Management (NPM) yang lebih fleksibel dan mengadopsi prinsip manajemen sektor swasta. NPM mendorong inovasi, efisiensi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan pendekatan yang lebih terukur dan berbasis hasil. Selanjutnya, paradigma New Public Service (NPS) muncul dengan fokus pada pemberdayaan masyarakat dan nilai-nilai demokrasi dalam pelayanan publik, menempatkan masyarakat sebagai mitra dalam pengambilan keputusan dan penyediaan layanan (Rantung et al., 2023; Williamson & Roles, 2023).

Manajemen publik tidak hanya berfokus pada pelaksanaan kebijakan, tetapi juga mencakup aspek perencanaan strategis, pengorganisasian, pengelolaan sumber daya, serta evaluasi kinerja. Fungsi strategis dalam manajemen publik melibatkan penetapan tujuan organisasi, perencanaan operasional, dan pengelolaan hubungan eksternal. Sementara itu, fungsi manajemen internal meliputi pengorganisasian, penyusunan staf, dan pengendalian kinerja. Dengan mengintegrasikan semua fungsi tersebut, sektor publik dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif, efektif, dan efisien kepada masyarakat (Juujärvi et al., 2020; Mukhram et al., 2023).

Secara keseluruhan, manajemen publik berperan sebagai alat untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan pelayanan yang berkualitas. Dengan mengadopsi prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan orientasi pada kebutuhan masyarakat, sektor publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pendekatan yang tepat dalam manajemen publik juga memungkinkan pemerintah untuk lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat, sekaligus memastikan keberlanjutan pelayanan publik yang berdampak positif bagi kesejahteraan sosial.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengedepankan kepentingan umum, mempermudah urusan, mempercepat waktu penyelesaian, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan administratif, barang, dan jasa yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik juga menjadi indikator kinerja pemerintah dalam melayani masyarakat, baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal ini mencerminkan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat (Jin et al., 2019; Sharma & Patil, 2021).

Unsur-unsur penting dalam pelayanan publik meliputi penyelenggara layanan, penerima layanan, dan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Pemerintah, sebagai penyelenggara layanan, memiliki tanggung jawab untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, masyarakat sebagai penerima layanan sering kali berada pada posisi yang tidak setara, sehingga pemerintah harus mampu menciptakan sistem yang inklusif dan memberikan akses yang merata bagi semua. Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur utama keberhasilan pelayanan publik, yang hanya dapat dicapai melalui peningkatan kualitas layanan dan perbaikan sistem yang berkelanjutan (Coote, 2022; Eriksson et al., 2020).

Pelayanan publik dilaksanakan dengan mematuhi asas-asas penting seperti transparansi, akuntabilitas, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan. Transparansi memastikan bahwa pelayanan dapat diakses dan dipahami oleh semua pihak yang membutuhkan. Akuntabilitas mencerminkan kemampuan pemerintah untuk mempertanggungjawabkan pelayanannya kepada masyarakat. Selain itu, asas kesamaan hak menegaskan bahwa tidak ada diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, atau status ekonomi dalam pemberian pelayanan. Asas-asas ini menjadi landasan utama bagi pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang adil dan berkualitas (Kelobonye et al., 2020; Yu et al., 2023).

Standar pelayanan publik menjadi pedoman bagi pemerintah dalam menyelenggarakan layanan yang efisien, cepat, dan terjangkau. Standar ini mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, dasar hukum, serta sarana dan prasarana pendukung. Prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami menjadi kunci untuk mempercepat proses dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sementara itu, waktu penyelesaian yang cepat dan biaya yang transparan menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan layanan yang akuntabel. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai juga berkontribusi terhadap kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan.

Optimalisasi pelayanan publik membutuhkan peran sumber daya manusia yang profesional dan berkompeten. Aparatur negara yang bersentuhan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang jujur, ramah, dan bertanggung jawab. Pelayanan publik yang baik tidak hanya memberikan manfaat langsung kepada masyarakat tetapi juga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan terus meningkatkan kualitasnya, pemerintah dapat menciptakan sistem pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga memberikan dampak positif bagi kesejahteraan Bersama (Azmoodeh et al., 2021; Xu et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggali fakta dan fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami pola-pola sosial, sikap, kepercayaan, dan persepsi individu atau kelompok secara menyeluruh. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif deskriptif sangat efektif untuk menjelaskan peristiwa dan dinamika sosial terkait pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) (Hartanti et al., 2022; Suranto et al., 2021).

Fokus penelitian diarahkan pada analisis standar pelayanan publik dalam pengurusan SKPWNI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. Penelitian ini membatasi ruang lingkupnya pada lima subfokus utama, yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, peran petugas verifikasi, identitas pemohon, dan respons dari Dukcapil asal. Kelima aspek tersebut dipilih untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh institusi terkait.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kota Tomohon, dengan situs penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pemilihan lokasi ini dilakukan untuk memudahkan pengumpulan data terkait proses pengurusan SKPWNI. Situs penelitian menjadi tempat utama bagi peneliti untuk mengamati dan mengumpulkan informasi langsung dari objek penelitian, termasuk interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Informan penelitian dipilih secara purposive, yaitu berdasarkan relevansi dan kompetensi mereka terhadap fokus penelitian. Informan awal terdiri dari pihak-pihak yang memiliki peran

langsung dalam pengurusan SKPWNI, seperti petugas verifikasi dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Proses ini dilakukan secara bertahap dengan teknik snowball sampling, di mana informasi dari satu informan dapat mengarahkan peneliti kepada informan berikutnya yang relevan (Afiyanti et al., 2021; Pratiwi et al., 2021).

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan di Dukcapil, sedangkan wawancara bertujuan untuk menggali informasi mendalam dari informan terkait. Dokumentasi digunakan untuk mengkaji data berupa dokumen resmi, seperti peraturan, catatan, serta foto-foto yang mendukung penelitian. Ketiga teknik ini saling melengkapi untuk memastikan validitas dan kelengkapan data yang diperoleh.

Analisis data dilakukan melalui model interaktif yang mencakup empat tahapan: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang terkumpul diolah dan disederhanakan untuk memudahkan interpretasi. Hasilnya disajikan dalam bentuk narasi atau tabel untuk memberikan gambaran yang jelas. Tahap akhir melibatkan verifikasi kesimpulan untuk memastikan data yang diperoleh sesuai dengan temuan di lapangan.

Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi, yang membandingkan data dari berbagai sumber, metode, dan teori. Validitas penelitian diperkuat dengan mengadopsi empat kriteria: kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Teknik ini memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipercaya, relevan, dan konsisten, sehingga memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan SKPWNI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Standar pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon dirancang untuk memberikan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Standar ini mencakup waktu pelayanan yang jelas, ketersediaan informasi terkait prosedur dan dokumen, serta kepastian biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Untuk meningkatkan efisiensi, dinas telah memanfaatkan teknologi informasi, seperti layanan online, guna mempermudah pengurusan dokumen kependudukan, seperti SKPWNI, KTP-El, kartu keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian. Dengan dukungan petugas yang kompeten dan ramah, pelayanan diharapkan dapat berjalan sesuai prinsip keadilan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Namun, pelaksanaan standar pelayanan publik ini masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pengajuan SKPWNI. Ketidaktahuan tentang dokumen yang diperlukan, seperti surat keterangan dari kelurahan, fotokopi KTP, dan kartu keluarga, sering kali menyebabkan pemohon harus kembali ke kantor dinas untuk melengkapi kekurangan, yang pada akhirnya memperpanjang waktu pengurusan. Kendala ini menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih efektif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur administrasi yang berlaku.

Selain itu, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi tantangan. Sistem layanan online belum sepenuhnya optimal, terutama bagi masyarakat di wilayah dengan akses internet terbatas. Hal ini menyebabkan beberapa warga mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan tersebut, sehingga mereka harus kembali mengandalkan layanan tatap muka yang cenderung lebih lambat. Ketergantungan pada sistem online yang belum sempurna juga memengaruhi kecepatan pelayanan secara keseluruhan,

sehingga mengurangi efisiensi yang diharapkan dari penerapan teknologi.

Kendala lainnya adalah kapasitas petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada pemohon. Meskipun petugas telah terlatih, tidak semua warga merasa mendapat penjelasan yang memadai, terutama mereka yang kurang familiar dengan prosedur administrasi. Kurangnya kejelasan ini sering menimbulkan kebingungan dan memperpanjang waktu pengurusan. Oleh karena itu, selain memperbaiki sistem dan infrastruktur, pelatihan tambahan bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan sangat diperlukan. Dengan langkah-langkah tersebut, pelayanan pengurusan SKPWNI di Kota Tomohon dapat lebih efektif dan memenuhi harapan masyarakat.

Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)

Pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) merupakan proses administrasi yang penting bagi warga negara yang berpindah domisili. Proses ini melibatkan beberapa tahapan, seperti persiapan dokumen, pengajuan permohonan, verifikasi data, hingga penerbitan SKPWNI. Meskipun prosedur telah diatur secara rinci, masih terdapat berbagai tantangan yang menghambat kelancaran pelaksanaan, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur, serta kurangnya sosialisasi yang efektif dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tomohon.

Salah satu permasalahan utama adalah rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap dokumen yang harus disiapkan dan langkah-langkah yang harus diikuti. Banyak warga yang tidak sepenuhnya mengetahui dokumen seperti KTP, KK, atau surat pengantar dari kelurahan yang wajib disertakan, sehingga menyebabkan mereka harus bolak-balik ke kantor dinas untuk melengkapi berkas. Meskipun sosialisasi melalui media sosial dan brosur telah dilakukan, informasi yang diberikan belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara menyeluruh, terutama di daerah terpencil.

Selain itu, sistem informasi yang digunakan dalam proses pengurusan SKPWNI juga menghadapi berbagai kendala. Sistem ini belum sepenuhnya terintegrasi antara kelurahan, kecamatan, dan Disdukcapil, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses pencatatan data dan pengolahan dokumen. Kurangnya kemampuan sistem untuk memberikan informasi secara real-time kepada masyarakat dan petugas juga menjadi hambatan dalam memastikan kelancaran proses pengurusan SKPWNI. Peningkatan pada infrastruktur teknologi dan pengembangan sistem informasi yang lebih modern menjadi kebutuhan mendesak.

Masalah lainnya adalah kurangnya koordinasi antar instansi, seperti kelurahan, kecamatan, dan Disdukcapil. Koordinasi yang tidak optimal sering menyebabkan keterlambatan dalam proses verifikasi dan penerbitan SKPWNI. Di sisi lain, komunikasi internal antar petugas yang kurang terstruktur juga menambah kesulitan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang jelas. Upaya memperkuat komunikasi dan koordinasi antar instansi diperlukan untuk mempercepat alur pengurusan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan langkah-langkah strategis untuk memperbaiki proses pengurusan SKPWNI, seperti peningkatan sosialisasi yang lebih intensif, pengembangan sistem informasi yang lebih terintegrasi, serta perbaikan koordinasi antar instansi terkait. Dengan mengatasi kendala-kendala ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan memuaskan bagi masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan administrasi kependudukan**.**

Waktu Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)

Waktu pelayanan pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon menjadi salah satu perhatian utama masyarakat. Banyak warga mengeluhkan lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses ini, meskipun prosedur yang ada telah dirancang dengan jelas. Faktor seperti sistem antrean yang kurang efisien, koordinasi antar instansi yang belum optimal, dan masalah teknis pada aplikasi pengurusan SKPWNI menjadi penyebab utama keterlambatan. Akibatnya, masyarakat sering mengalami ketidakpastian waktu dalam pengurusan dokumen ini, yang pada gilirannya menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik.

Masalah teknis dalam pengoperasian sistem informasi menjadi salah satu kendala yang signifikan. Sistem yang digunakan kerap mengalami gangguan, seperti error aplikasi atau koneksi internet yang tidak stabil, sehingga menghambat proses verifikasi dan pencatatan data. Hal ini memengaruhi kelancaran pemrosesan dokumen dan memperpanjang waktu pengurusan. Di sisi lain, kurangnya koordinasi antara instansi terkait, seperti kelurahan, kecamatan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, turut menjadi penghambat. Koordinasi yang tidak berjalan baik menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan data dan dokumen, yang seharusnya bisa diselesaikan lebih cepat.

Pengelolaan antrean di Dinas juga menjadi perhatian penting. Sistem antrean manual yang digunakan saat ini sering kali tidak mampu mengakomodasi lonjakan jumlah pemohon, terutama pada waktu-waktu tertentu. Ketidakteraturan dalam alur antrean membuat masyarakat bingung dan tidak mendapatkan estimasi waktu yang jelas untuk menyelesaikan pengurusan dokumen mereka. Solusi seperti penerapan sistem antrean berbasis digital dapat membantu mengelola antrean secara lebih terstruktur, sehingga mengurangi waktu tunggu dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengurusan SKPWNI juga menjadi faktor yang memengaruhi waktu pelayanan. Banyak warga datang dengan dokumen yang tidak lengkap atau salah, sehingga petugas harus melakukan pengecekan dan pengulangan proses, yang memperpanjang waktu pengurusan. Kurangnya sosialisasi yang efektif tentang persyaratan dan alur proses membuat masyarakat sering kali tidak siap saat mengajukan permohonan. Oleh karena itu, perlu dilakukan edukasi yang lebih intensif, seperti melalui brosur, media sosial, atau sosialisasi langsung, agar masyarakat lebih memahami prosedur yang ada.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon telah berupaya memperbaiki waktu pelayanan dengan langkah-langkah seperti penambahan petugas, perpanjangan jam pelayanan, dan penyederhanaan alur administrasi. Namun, langkah ini belum sepenuhnya efektif mengatasi berbagai kendala yang ada. Dibutuhkan peningkatan infrastruktur teknologi, sistem informasi yang terintegrasi, serta pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam menangani jumlah permohonan yang terus meningkat. Dengan perbaikan ini, diharapkan waktu pelayanan pengurusan SKPWNI dapat lebih efisien, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat

Petugas Verifikasi Pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)

Petugas verifikasi memegang peran penting dalam memastikan kelancaran pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI). Tugas mereka mencakup

pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen pemohon sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Namun, implementasi SOP di lapangan sering menghadapi kendala, seperti ketidaklengkapan dokumen atau kesalahan administrasi yang dapat memperlambat proses verifikasi. Ketidaktepatan dalam pengelolaan dokumen ini sering kali menimbulkan keterlambatan yang berdampak pada waktu pelayanan, sehingga menurunkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik.

Salah satu tantangan utama adalah kurangnya koordinasi antar bagian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Petugas verifikasi kerap menghadapi kendala dalam alur komunikasi dengan bagian lain, seperti bagian pendaftaran atau administrasi, yang dapat menyebabkan dokumen tertunda dalam pemrosesan. Selain itu, meskipun sistem informasi telah diterapkan untuk mempermudah verifikasi, teknologi yang digunakan belum sepenuhnya memadai. Gangguan teknis, keterbatasan akses, dan ketidakterpaduan sistem antar instansi sering menjadi penghambat dalam mempercepat alur administrasi.

Pelatihan bagi petugas verifikasi juga menjadi aspek penting yang memengaruhi kualitas layanan. Meskipun pelatihan sudah diberikan, frekuensi dan cakupan pelatihan masih dirasa kurang memadai untuk menghadapi tantangan teknis maupun perubahan regulasi yang cepat. Banyak petugas yang belum mendapatkan pembekalan cukup terkait penggunaan teknologi terbaru atau pengelolaan dokumen yang lebih kompleks. Akibatnya, kemampuan petugas dalam menyelesaikan proses verifikasi secara efisien dan akurat belum maksimal, yang berdampak pada waktu dan kualitas pelayanan.

Untuk meningkatkan efisiensi proses verifikasi, Dinas perlu mengoptimalkan beberapa aspek, seperti memperbarui sistem informasi, meningkatkan koordinasi antar bagian, dan memperluas pelatihan bagi petugas. Dengan sistem informasi yang terintegrasi dan pelatihan yang lebih intensif, petugas dapat lebih siap dalam menghadapi tantangan administrasi dan teknis yang ada. Selain itu, sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat tentang kelengkapan dokumen yang diperlukan juga diperlukan untuk mengurangi kendala awal yang sering terjadi. Upaya perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses verifikasi dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat**.**

Identitas Pemohon Pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)

Proses pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon sangat bergantung pada identitas pemohon sebagai elemen utama. Verifikasi identitas melibatkan pengecekan dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran yang dibandingkan dengan data yang terdaftar dalam Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK). Langkah ini bertujuan memastikan keakuratan dan keabsahan informasi yang digunakan untuk menerbitkan SKPWNI. Namun, terdapat sejumlah kendala yang sering terjadi, seperti ketidaksesuaian data dan kurangnya pembaruan data oleh pemohon, yang memengaruhi kelancaran proses.

Salah satu masalah utama adalah ketidaksesuaian data antara dokumen pemohon dan data yang tercatat dalam sistem kependudukan. Kesalahan ini sering disebabkan oleh kurangnya pembaruan data setelah perubahan status kependudukan, seperti pindah alamat atau perubahan status pernikahan. Hal ini memaksa petugas untuk melakukan klarifikasi lebih lanjut dengan pihak kelurahan atau kecamatan, yang memperlambat proses verifikasi. Di samping itu, kendala teknis, seperti akses sistem yang tidak stabil atau data yang belum terintegrasi dengan baik, juga memengaruhi kecepatan dan ketepatan proses verifikasi identitas.

Selain ketidaksesuaian data, masalah pemalsuan dokumen juga menjadi perhatian. Meski telah diterapkan sistem keamanan seperti verifikasi biometrik dan akses digital ke data kependudukan nasional, potensi pemalsuan dokumen masih ada. Hal ini memerlukan pengawasan lebih ketat dari petugas serta sistem pengamanan tambahan untuk memastikan integritas data. Pemalsuan dokumen yang terdeteksi mengharuskan petugas melakukan verifikasi mendalam dengan instansi terkait, yang menambah waktu dan kompleksitas dalam pengurusan SKPWNI.

Untuk mengatasi tantangan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatkan infrastruktur teknologi, seperti memperluas jangkauan internet dan memperkuat integrasi sistem kependudukan. Pelatihan tambahan bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan teknis mereka dalam menangani data kependudukan juga sangat diperlukan. Di sisi lain, masyarakat perlu diberikan edukasi tentang pentingnya pembaruan data identitas agar proses pengurusan SKPWNI dapat berjalan lebih efisien. Dengan langkah ini, diharapkan permasalahan ketidaksesuaian data dan pemalsuan dapat diminimalkan.

Secara keseluruhan, identitas pemohon adalah aspek yang sangat krusial dalam pengurusan SKPWNI. Perbaikan sistem verifikasi dan pengamanan data diperlukan untuk menjamin kelancaran proses. Dengan sistem yang lebih andal dan kesadaran masyarakat yang meningkat akan pentingnya pembaruan data, proses pengurusan SKPWNI dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Langkah-langkah ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Respon Pemohon Dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Asal Pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)

Pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) melibatkan komunikasi dan koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) asal dan Dukcapil tujuan, seperti Kota Tomohon. Respons dari Dukcapil asal memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran proses ini. Prosedur pengurusan SKPWNI tidak hanya mencakup penyediaan dokumen oleh pemohon, tetapi juga memerlukan dukungan dari Dukcapil asal untuk memverifikasi dan mengirimkan dokumen yang relevan. Namun, salah satu kendala utama adalah keterlambatan pengiriman dokumen dari Dukcapil asal yang sering memperpanjang waktu pengurusan SKPWNI. Masalah ini menyebabkan ketidakpuasan pemohon karena waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi.

Selain keterlambatan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pengurusan SKPWNI menjadi hambatan yang signifikan. Banyak pemohon yang tidak memahami dengan jelas dokumen yang harus disiapkan atau langkah-langkah yang harus dilakukan. Hal ini mengakibatkan pengajuan dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan persyaratan. Meski Dukcapil Kota Tomohon telah berupaya memberikan informasi melalui berbagai media, seperti situs web dan media sosial, tetap diperlukan sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat dapat memahami alur pengurusan secara komprehensif. Dukcapil juga perlu menyediakan informasi yang lebih rinci dan mudah diakses untuk meminimalisir kebingungan pemohon.

Koordinasi antara Dukcapil Kota Tomohon dan Dukcapil asal dalam pengurusan SKPWNI juga menghadapi berbagai tantangan. Kendala ini mencakup ketidaktepatan waktu dalam merespons permintaan dokumen dan kurangnya pengelolaan komunikasi yang sistematis. Hal ini sering menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian proses administrasi. Misalnya,

perbedaan kebijakan atau standar operasional antar Dukcapil dapat memperumit alur kerja dan memperpanjang waktu pengurusan. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme koordinasi yang lebih efektif dan integrasi sistem informasi antar instansi untuk mempercepat proses pengurusan SKPWNI.

Proses komunikasi antara pemohon dan Dukcapil asal juga menjadi sorotan. Banyak pemohon menghadapi kesulitan dalam merespons permintaan kelengkapan dokumen karena akses yang terbatas atau ketidakjelasan informasi. Pemohon yang tinggal di luar kota atau di daerah terpencil sering kesulitan mendapatkan dokumen yang diperlukan, seperti akta kelahiran atau surat keterangan domisili. Dukcapil Kota Tomohon berupaya membantu dengan memfasilitasi komunikasi antara pemohon dan Dukcapil asal melalui surat elektronik, telepon, atau koordinasi langsung. Namun, upaya ini sering terhambat oleh kendala teknis dan logistik, sehingga proses pengurusan tetap memakan waktu.

Secara keseluruhan, pengurusan SKPWNI membutuhkan perbaikan dalam berbagai aspek, mulai dari komunikasi yang lebih baik antara Dukcapil asal dan Dukcapil tujuan, hingga peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang berlaku. Dukcapil perlu mengadopsi teknologi informasi yang lebih efisien untuk mengelola data secara terintegrasi dan mempermudah komunikasi antara pemohon dan instansi terkait. Dengan memperkuat koordinasi, meningkatkan literasi masyarakat tentang prosedur, serta memanfaatkan teknologi yang lebih canggih, pengurusan SKPWNI diharapkan dapat berjalan lebih cepat, efisien, dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat

Temuan Hasil Penelitian

Proses pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon sangat bergantung pada keakuratan dan validitas data identitas pemohon. Identitas pemohon menjadi elemen penting karena kesalahan atau ketidaksesuaian data dapat menghambat kelancaran proses administrasi. Salah satu tantangan utama adalah adanya pemalsuan data identitas yang melibatkan penggunaan dokumen palsu atau tidak sah. Untuk mengatasi hal ini, prosedur verifikasi yang ketat dan sistem pengamanan yang baik sangat diperlukan untuk menjamin keabsahan data yang diproses.

Keterbatasan infrastruktur teknologi dan sistem pengamanan data menjadi tantangan besar dalam pengurusan SKPWNI. Sistem informasi yang kurang memadai sering memperlambat proses verifikasi dan meningkatkan risiko kesalahan. Penggunaan teknologi yang lebih canggih diperlukan untuk mendukung kelancaran pelayanan, khususnya dalam memproses dan memverifikasi data identitas pemohon. Selain itu, pelatihan untuk petugas yang bertugas mengoperasikan sistem juga menjadi faktor penting dalam memastikan data dapat diproses dengan efisien dan akurat.

Ketidaksesuaian data identitas menjadi masalah yang sering ditemukan dalam pengurusan SKPWNI. Hal ini dapat disebabkan oleh kesalahan dalam pencatatan data, kurangnya pembaruan data oleh pemohon, atau ketidaksesuaian antara dokumen yang diajukan dengan catatan dalam sistem. Ketidaksesuaian ini sering mengakibatkan proses verifikasi membutuhkan pemeriksaan ulang yang memperpanjang waktu pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk memiliki prosedur yang jelas dan memberikan pelatihan bagi petugas agar dapat menangani proses verifikasi dengan lebih baik.

Keamanan data identitas pemohon harus menjadi prioritas utama dalam pengurusan SKPWNI. Data yang tidak terlindungi dengan baik dapat berpotensi disalahgunakan, sehingga mengancam integritas sistem administrasi kependudukan. Sistem pengamanan data yang lebih

kuat diperlukan untuk menjaga kerahasiaan dan validitas data pemohon. Selain itu, upaya untuk meningkatkan perlindungan data melalui teknologi informasi yang andal harus terus dilakukan untuk mendukung proses pelayanan yang lebih aman.

Koordinasi antara Dukcapil Kota Tomohon dan Dukcapil asal pemohon memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran pengurusan SKPWNI. Kendala seperti keterlambatan pengiriman dokumen atau kesalahan dalam data sering kali menghambat proses administrasi. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan sistem komunikasi yang lebih baik dan prosedur yang lebih terstruktur untuk memfasilitasi pertukaran informasi antarinstansi. Dengan adanya koordinasi yang lebih baik, pengurusan dokumen dapat berjalan lebih cepat dan lancar.

Kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pengurusan SKPWNI sering menjadi kendala dalam proses pelayanan. Banyak pemohon datang tanpa melengkapi dokumen yang diperlukan, sehingga memperpanjang waktu pelayanan. Sosialisasi yang lebih intensif dan informasi yang lebih mudah diakses tentang langkah-langkah pengurusan SKPWNI sangat diperlukan. Dengan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, pemohon dapat lebih memahami prosedur dan memenuhi persyaratan dengan tepat.

Untuk meningkatkan kualitas pengurusan SKPWNI, Dukcapil Kota Tomohon perlu fokus pada penguatan teknologi, pelatihan petugas, dan peningkatan koordinasi antarinstansi. Selain itu, sosialisasi yang lebih baik kepada masyarakat juga diperlukan untuk memastikan pemohon memahami dan dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dengan langkah-langkah tersebut, proses pengurusan SKPWNI dapat berjalan lebih efisien dan transparan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan pengurusan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon telah memenuhi kriteria, namun masih terdapat sejumlah aspek yang perlu diperbaiki. Prosedur pelayanan, misalnya, masih menghadapi kendala berupa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan SKPWNI akibat sosialisasi yang belum optimal dan komunikasi internal yang kurang terstruktur. Selain itu, keterbatasan sistem informasi dan minimnya koordinasi antar instansi memperlambat proses administrasi. Hambatan ini menyebabkan kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga memerlukan langkah-langkah perbaikan secara menyeluruh.

Masalah waktu pelayanan juga menjadi sorotan utama. Keterlambatan dalam pengurusan SKPWNI dipengaruhi oleh kendala teknis dalam pengoperasian aplikasi, sistem antrean yang kurang efisien, serta koordinasi yang lemah antar instansi terkait. Di sisi lain, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur memperburuk situasi ini, karena banyak pemohon tidak melengkapi dokumen dengan benar sehingga memerlukan waktu tambahan untuk memperbaiki kesalahan. Untuk meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, diperlukan penguatan sistem antrean berbasis digital, pelatihan teknis bagi petugas, serta sosialisasi yang lebih efektif kepada masyarakat.

Proses verifikasi menjadi aspek lain yang memerlukan perhatian. Kendala utama terletak pada ketidaklengkapan dokumen pemohon, kurangnya koordinasi antar bagian, dan keterbatasan sistem informasi. Verifikasi yang lambat sering kali disebabkan oleh ketidaksiapan petugas yang belum mendapat pelatihan memadai dalam menangani tantangan administratif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan rutin, penguatan koordinasi internal, serta pengembangan sistem informasi yang lebih terintegrasi untuk mendukung

kelancaran proses verifikasi.

Isu terkait identitas pemohon, seperti pemalsuan data dan ketidaksesuaian dokumen, juga menjadi hambatan signifikan dalam pengurusan SKPWNI. Infrastruktur teknologi yang belum optimal dan kurangnya pengamanan data menjadi tantangan utama. Solusi yang dapat dilakukan meliputi penerapan teknologi canggih, seperti sistem biometrik, untuk meningkatkan akurasi verifikasi. Selain itu, pembaruan prosedur dan standarisasi dalam penanganan data identitas perlu dilakukan, didukung dengan pelatihan intensif bagi petugas untuk mendeteksi dan mengatasi potensi ketidaksesuaian data secara efektif.

Koordinasi antar instansi, khususnya antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon dan instansi asal pemohon, memerlukan pembenahan mendesak. Komunikasi yang lambat sering menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman dokumen dan kesalahpahaman prosedur. Pengembangan platform digital bersama dapat menjadi solusi untuk mempercepat pertukaran informasi dan dokumen. Sosialisasi yang lebih intensif melalui berbagai media dan kegiatan langsung, seperti seminar, juga diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur SKPWNI. Dengan langkah-langkah tersebut, pelayanan SKPWNI dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

Afiyanti, Y., Milanti, A., Rosdiana, M., & Juliastuti, D. (2021). Deficient Health Care Services as Barriers to Meet Care Needs of Gynecological Cancer Survivors in Indonesia: A Qualitative Inquiry. *Seminars in Oncology Nursing*, *37*(5), 151206. https://doi.org/10.1016/j.soncn.2021.151206

Azmoodeh, M., Haghighi, F., & Motieyan, H. (2021). Proposing an integrated accessibility-based measure to evaluate spatial equity among different social classes. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, *48*(9), 2790–2807. https://doi.org/10.1177/2399808321991543

Bisogno, M., & Cuadrado-Ballesteros, B. (2022). Budget transparency and governance quality: a cross-country analysis. *Public Management Review*, *24*(10), 1610–1631. https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1916064

Comfort, L. K., Kapucu, N., Ko, K., Menoni, S., & Siciliano, M. (2020). Crisis Decision-Making on a Global Scale: Transition from Cognition to Collective Action under Threat of <scp>COVID</scp> -19. *Public Administration Review*, *80*(4), 616–622. https://doi.org/10.1111/puar.13252

Coote, A. (2022). Towards a Sustainable Welfare State: The Role of Universal Basic Services. *Social Policy and Society*, *21*(3), 473–483. https://doi.org/10.1017/S1474746421000385

Eick, G. M., & Larsen, C. A. (2022). Welfare chauvinism across benefits and services. *Journal of European Social Policy*, *32*(1), 19–32. https://doi.org/10.1177/09589287211023047

Eriksson, E., Andersson, T., Hellström, A., Gadolin, C., & Lifvergren, S. (2020). Collaborative public management: coordinated value propositions among public service organizations. *Public Management Review*, *22*(6), 791–812. https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1604793

Fazekas, M., & Czibik, Á. (2021). Measuring regional quality of government: the public spending quality index based on government contracting data. *Regional Studies*, *55*(8), 1459–1472. https://doi.org/10.1080/00343404.2021.1902975

Garcia-Lacalle, J., & Torres, L. (2021). Financial Reporting Quality and Online Disclosure Practices in Spanish Governmental Agencies. *Sustainability*, *13*(5), 2437.

https://doi.org/10.3390/su13052437

Hartanti, F. T., Abawajy, J. H., & Chowdhury, M. (2022). Evaluating Public Service Delivery Smartness and Impact on Citizens' Well-Being. *IEEE Access*, *10*, 69106–69124. https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3186325

Jin, M., Liu, L., Tong, D., Gong, Y., & Liu, Y. (2019). Evaluating the Spatial Accessibility and Distribution Balance of Multi-Level Medical Service Facilities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *16*(7), 1150. https://doi.org/10.3390/ijerph16071150

Juujärvi, S., Kallunki, E., & Luostari, H. (2020). Ethical Decision-Making of Social Welfare Workers in the Transition of Services: The Ethics of Care and Justice Perspectives. *Ethics and Social Welfare*, *14*, 1–19. https://doi.org/10.1080/17496535.2019.1710546

Kairupan, S. B., & Mantiri, J. (2020). Openness of Public Information in the Management of Village Funds in North Minahasa Regency. *Proceedings of the 3rd International Conference on Social Sciences (ICSS 2020)*, *473*(Icss), 1–4. https://doi.org/10.2991/assehr.k.201014.001

Kelobonye, K., Zhou, H., McCarney, G., & Xia, J. (Cecilia). (2020). Measuring the accessibility and spatial equity of urban services under competition using the cumulative opportunities measure. *Journal of Transport Geography*, *85*, 102706. https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2020.102706

Mukhram, M., Ayuandiani, W., & Id, A. (2023). The Influence Of Tax Sanctions And Tax Services On Motor Vehicle Taxpayer Compliance At The Samsat Office Of Majene District. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, *6*(3), 2023. https://doi.org/https://doi.org/10.24815/jr.v6i3.34120

Noda, Y. (2021). Performance information and learning effects on citizen satisfaction with public services. *Public Management Review*, *23*(12), 1833–1855. https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1775281

Pangkey, I., Mawitjere, W. R., Langkai, J. E., & Wawointana, T. (2018). The Influence of Community Kinship Towards Effectiveness of Student's Activity. *Proceedings of the 1st International Conference on Social Sciences (ICSS 2018)*, *226*(20), 716–721. https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.145

Polishchuk, L., Rubin, A., & Shagalov, I. (2021). Managing Collective Action: Government-Sponsored Community Initiatives in Russia. *Europe-Asia Studies*, *73*(6), 1176–1209. https://doi.org/10.1080/09668136.2021.1935466

Pratiwi, A. B., Setiyaningsih, H., Kok, M. O., Hoekstra, T., Mukti, A. G., & Pisani, E. (2021). Is Indonesia achieving universal health coverage? Secondary analysis of national data on insurance coverage, health spending and service availability. *BMJ Open*, *11*(10), e050565. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-050565

Rantung, M. I. R., Tarore, S. V, Posumah, E., Ilmu, P., Negara, A., & Manado, U. N. (2023). KINERJA INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, *3*(2), 1–8. https://doi.org/10.30596/japk.v3i2.17246

Sharma, G., & Patil, G. R. (2021). Public transit accessibility approach to understand the equity for public healthcare services: A case study of Greater Mumbai. *Journal of Transport Geography*, *94*, 103123. https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2021.103123

Suranto, S., Darumurti, A., Eldo, D. H. A. P., & Habibullah, A. (2021). Potret Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020. *Jurnal Public Policy*, *7*(2), 97. https://doi.org/10.35308/jpp.v7i2.4095

Waddington, H., Sonnenfeld, A., Finetti, J., Gaarder, M., John, D., & Stevenson, J. (2019). Citizen engagement in public services in low- and middle-income countries: A mixed-methods systematic review of participation, inclusion, transparency and accountability (PITA) initiatives. *Campbell Systematic Reviews*, *15*(1–2). https://doi.org/10.1002/cl2.1025

Weimann, J., Brosig-Koch, J., Heinrich, T., Hennig-Schmidt, H., & Keser, C. (2019). Public good provision by large groups – the logic of collective action revisited. *European Economic Review*, *118*, 348–363. https://doi.org/10.1016/j.euroecorev.2019.05.019

Williamson, S., & Roles, C. (2023). Collective bargaining in the Australian public service: From New Public Management to public value. *Journal of Industrial Relations*, *65*(4), 435–450. https://doi.org/10.1177/00221856231198305

Xu, H., Zhao, J., & Yu, X. (2023). A Community-Oriented Accessibility Index of Public Health Service Facilities: A Case Study of Wuchang District, Wuhan, China. *Sustainability*, *15*(14), 10870. https://doi.org/10.3390/su151410870

Yu, P., Yung, E. H. K., Chan, E. H. W., Zhang, S., Wang, S., & Chen, Y. (2023). The Spatial Effect of Accessibility to Public Service Facilities on Housing Prices: Highlighting the Housing Equity. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, *12*(6), 228. https://doi.org/10.3390/ijgi12060228